



Offices of the Information and Privacy Commissioners

Performance Report

For the period ending
March 31, 2004

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/63-2004
ISBN 0-660-62667-5

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp>

Comments or questions can be directed to:
Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A 0R5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca



OFFICE OF THE INFORMATION COMMISSIONER OF CANADA

PEFORMANCE REPORT

for the period ending March 31, 2004

Approved: _____

Irwin Cotler

The Honourable Irwin Cotler, P.C., O.C.,
B.A., B.C.L., LL.M.
Minister of Justice and
Attorney General of Canada

Date: _____

SEP 20 2004

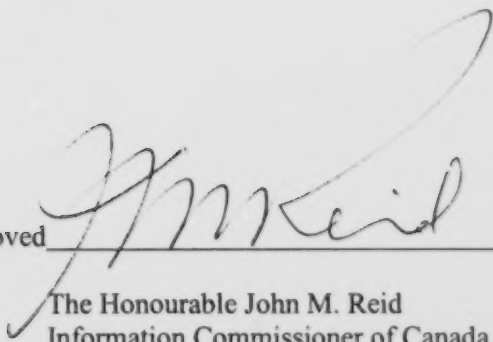


OFFICE OF THE INFORMATION COMMISSIONER OF CANADA

Departmental Performance Report

I am pleased to submit my Departmental Performance Report for the fiscal period April 1, 2003 to March 31, 2004.

Approved



The Honourable John M. Reid
Information Commissioner of Canada

Date:

9 Sept 04



The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of three parts:

Part I – The Government Expenditure Plan provides an overview of federal spending and summarizes both the relationship of the key elements of the Main Estimates to the Expenditure Plan (as set out in the Budget).

Part II – The Main Estimates directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before 1 March.

Part III – Departmental Expenditure Plans, which are divided into two components:

- (1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail on a business line basis and contain information on objectives, initiatives and planned results, including links to related resource requirements over a three-year period. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are tabled in the spring and referred to committees, which then report back to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(4).
- (2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of accomplishments achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented by
The Minister of Public Works and Government Services, 2004
Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing (PWGSC)
Ottawa, Canada K1A 0S9
Telephone: 1-800-635-7943
Internet site: <http://publications.pwgsc.gc.ca>
Catalogue No. BT31-2/2003-III-76
ISBN 0-660-61814-1

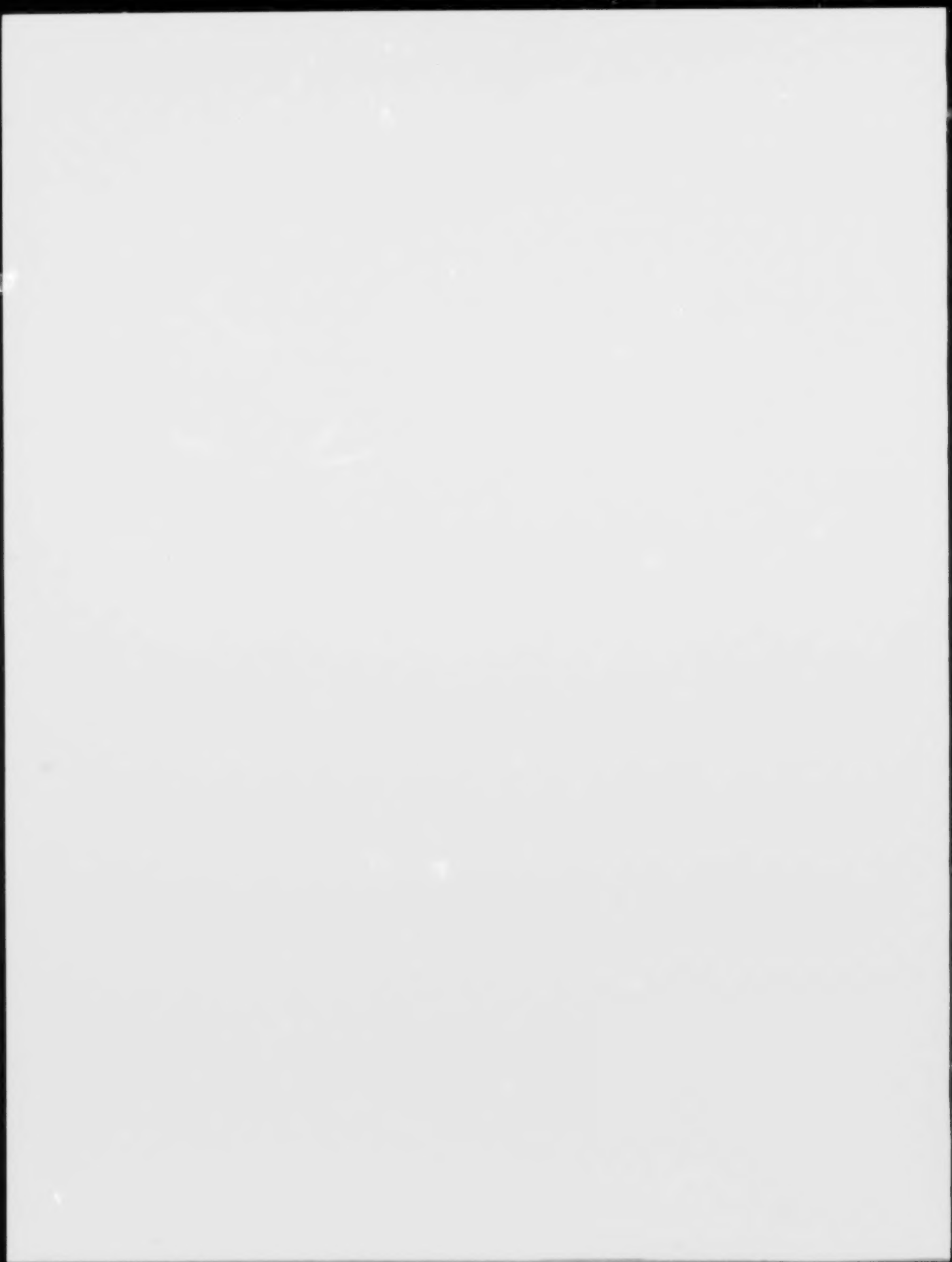


TABLE OF CONTENTS

Section I - Information Commissioner's Message.....	5
Section II - Management Representation Statement.....	7
Section III - Context.....	8
Current Environment	8
Raison d'être	10
Section IV - Performance Summary	13
Section V - Performance Discussion.....	15
Strategic Outcome 1 - Public Officials' improved awareness of their access obligations...	15
Strategic Outcome 2 - Individuals' improved awareness of their access rights	20
Strategic Outcome 3 - Improved service standards	23
Strategic Outcome 4 - Advanced Training to Investigators	27
Section VI - Financial Performance	29
Financial performance overview	29
Table 1: Summary of Voted Appropriations	30
Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending.....	31
Table 3: Historical Comparison of Total Planning Spending to Actual Spending.....	32
Financial Statements.....	33
Section VII - Supplementary Information.....	46
1. Legislation Administered by the Information Commissioner	46
2. Statutory Annual Reports and Other Publications	46
3. Contact for Further Information	46



Section I - Information Commissioner's Message

I am pleased to submit to Parliament the Performance Report of the Office of the Information Commissioner for the period ending March 31, 2004. As an officer of Parliament, I ensure that individuals' rights and obligations, under the *Access to Information Act*, are respected.

Three successive Information Commissioners have made Annual Reports to Parliament describing the poor state of health of the public's right of access to government-held records. They recommended administrative actions that the Government should take to make the *Access to Information Act* work with the vigour that is intended and legislative amendments that Parliament should pass to strengthen the law.

Despite these recommendations, we now face a crisis in information management in the federal government of Canada. This crisis is significant because it impacts Parliament, which depends upon the information it receives to remain effective as a fundamental institution of democratic governance.

In this context, the Prime Minister's comments that there is a need to eliminate the "democratic deficit" in the government of Canada are instructive for they address the need to improve management of information and to increase transparency across government.

Recent developments, which recognise that information management and increased transparency are important – if not vital – to eliminate the democratic deficit, include organizational changes made to merge the Treasury Board's Access to Information and Policy Centre with the Information and Policy Centre under the Chief Information Officer (CIO) branch and the introduction of the new Management of Government Information policy. The former strengthens the linkage between information rights, i.e. access, privacy and effective information management, by providing a single point of contact for departments on Access to Information, Privacy and Management of Government Information. The latter defines the life-cycle operational requirements for managing information in all forms and ensures its usability and integrity through time and technological change.

Another significant step taken includes the Treasury Board-led initiative to disclose travel and hospitality expense information for senior public officials and actions taken by individual departments to improve records and information management. These improvements are described in the "departmental report cards" that I include in my annual reports.

However, much remains to be done as progress "on the ground" in the past year is still modest and varies widely depending on the degree of senior management support and the level of resources made available.



Hon. John M. Reid, P.C.
Information
Commissioner of Canada

In my view, Parliament should play a more active oversight role for Information Management and demand better information to review, approve and assess the effectiveness of programs and consider new legislation. Legislation that deals with the creation of records and government's stewardship of recorded information over its complete life cycle is also needed. Equally important is a change in the culture that resists openness, transparency and record keeping, which many senior managers view as a barrier to good information management.

The steps described above, taken by Treasury Board to follow the Prime Minister's lead, are a step towards addressing the lack of leadership. Cultural change must come from the most senior public servants and from politicians themselves.

My office stands ready to assist with these and other initiatives despite the fact that allocation of resources has, over the past decade, lagged behind the increase in workload. The inability to replace investigators has contributed to a backlog of incomplete investigations equivalent to one year's workload. Also, the Office has depleted its capacity in such areas as public affairs, research, education and training: transferring non-investigator resources to bolster the number of investigators. All this has occurred despite the repeated efforts by the Office and several reviews by independent consultants and Treasury Board Secretariat to provide sufficient resources. The resource crisis was discussed with the Parliamentary Committee on Government Operations and Estimates during my appearance to defend the 2004-2005 budget estimates, during which some members asked if the lack of allocated resources might weaken the Commissioner's ability to investigate and expose cases of improper secrecy. Whilst I do not consider it to be a direct attempt to reduce the effectiveness of the Act, and by extension Parliament, I do believe that it is the inevitable outcome.

I believe that, in common with other officers of Parliament, it is time to adopt a different funding mechanism independent of the government much in line with the approach taken by the Ethics Commissioner whose budget will be presented to the Speaker of the House of Commons, who, when satisfied, will forward the budget to Treasury Board for inclusion without change in the government's spending estimates.

In the *Report on Plans and Priorities 2003-2004*, I emphasized four strategic outcomes:

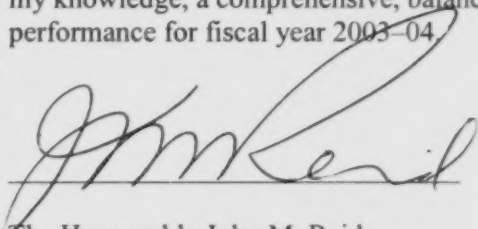
1. Public officials' improved awareness of their access obligations;
2. Individuals' improved awareness of their access rights;
3. Improved service standards; and
4. Advanced Training to Investigators.

This report addresses the status of the priorities associated with each of these outcomes taking into consideration the continuing resource shortfall.

Section II - Management Representation Statement

I submit, for tabling in Parliament, the 2003-04 departmental performance report (DPR) for the Office of the Information Commissioner.

This report has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the *2003-04 Departmental Performance Reports Preparation Guide* and represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced, and transparent picture of the organization's performance for fiscal year 2003-04.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'J M Reid', written over a horizontal line.

Date: 9 Sept 04

The Honourable John M. Reid
Information Commissioner of Canada

Section III - Context

Current Environment

Governments make skeptics of Information Commissioners. Time after time, régime after régime, scandal after scandal, government leaders raise expectations by promising to be more accountable and transparent. Just as routinely, governments maintain their deep addiction to secrecy, spin, foot-dragging and decision-making by nods and winks. When it comes to honoring the public's "right to know", governments have found it profoundly challenging to "walk the walk".

In this reporting year, the tenure of a new Prime Minister, Paul Martin, began. Prime Minister Martin came to office with an express intention of improving the quality of Canada's democracy--including the transparency of its federal government institutions. Words such as "openness", "transparency", "accountability", "integrity" are on his lips. Is there reason for optimism? Will Prime Minister Martin's government be sufficiently self-confident, courageous and honest to beat the secrecy addiction to which governments fall victim? Early in the game, there are some positive signs.

For example, the Martin government has announced a policy of proactive disclosure of the travel and hospitality expenses of ministers, their staff and senior public servants. As well, in response to the Auditor General's report concerning the sponsorship program, the Martin government announced that it would study the issue of making Crown Corporations subject to the *Access to Information Act*.

As well, there have been some signals from the government that it will end the foot-dragging on making all officers of Parliament (the Auditor General, the Chief Electoral Officer, the Commissioner of Official Languages, the Privacy Commissioner and the Information Commissioner) subject to the *Access to Information Act*. The scandal surrounding the actions of former Privacy Commissioner Radwanski, and some of his officials, gave graphic testimony to the imperative of removing the shroud of secrecy which covers these important institutions. In this regard, there was a backward step when Parliament recently passed a bill creating a new Officer of Parliament, the Ethics Commissioner, which would not be subject to the right of access. The irony of this move is that the Office of the Ethics Counsellor, which is to be replaced by the Ethics Commissioner, was subject to the right of access.

While the new government has not yet signaled whether or not it is open to general review and reform of the *Access to Information Act*, there has been a clear recognition by the government that a vibrant access law is a key ingredient to the recipe for ensuring accountable government.

In this regard, it should be remembered that the Supreme Court of Canada has pointed out that the purpose of the access law is to hold public officials accountable. And, too, it should be remembered that the access law has been instrumental in enabling MPs, journalists, academics and researchers to bring to light wrongdoing and mismanagement in government, including the so-called "billion dollar boondoggle" at HRDC, the cost overruns at the

Firearms Registry, and the recent sponsorship scandal at Public Works and Government Services. There is simply no question that a strengthened Act will lead to a higher degree of accountability and integrity on the part of elected and appointed public officials.

Prime Minister Martin appears to be confronting, head on, the attitude in influential places that the *Access to Information Act* is a pain in the neck and that openness is something to be avoided even to the point of abandoning the professional duty to keep good records. He has been clear that ends do not justify the means, that good record-keeping is essential to good governance and that politicians and bureaucrats should be open about the public's business.

For the new government to be successful in achieving a culture of openness, it will have to dispel the myths that senior officials--and past Prime Ministers--have held and perpetuated. The major myths are these: the law is being abused; government is being overwhelmed by requests; the law is too expensive and the law interferes with the giving of unreserved advice on a full range of options.

We can only hope and urge the new government to ignore the self-serving folklore within the bureaucracy and reject the initiatives the bureaucracy is proposing to penalize a user community which, the statistics clearly demonstrate, has been restrained and responsible.

The myth that the *Access to Information Act* removes the ability of public servants to give ministers private advice is the most widespread and pernicious of all. It has no foundation in law, yet it is used by public officials to justify increasing reliance on oral briefings, decreasing the keeping of meeting agendas and minutes and broadening an official zone of secrecy for public officials.

In fact, the *Access to Information Act* now has a very strong protection for the confidentiality of advice and recommendations developed by officials for ministers. The exemption, set out in section 21 of the Act, is the third most frequently used of the Act's 13 exemptions to justify secrecy. It has been the subject of litigation, and the Federal Court of Appeal has rendered decisions which have confirmed that this is a strong exemption. The Act recognizes and supports the need for candour between officials and ministers as an element of ministerial accountability, which is a core element of the Westminster style of parliamentary democracy.

Raison d'être

Access to Government Information

The Information Commissioner is an ombudsman appointed by Parliament to investigate complaints that the government has denied rights under the Access to Information Act-Canada's freedom of information legislation.

The Act came into force in 1983 and gave Canadians the broad legal right to information recorded in any form and controlled by most federal government institutions.

The Act provides government institutions with 30 days to respond to access requests. Extended time may be claimed if there are many records to examine, other government agencies to be consulted, or third parties to be notified. The requester must be notified of these extensions within the initial time frame.

Access rights are not absolute. They are subject to specific and limited exemptions, balancing freedom of information against individual privacy, commercial confidentiality, national security and the frank communications needed for effective policy-making. These exemptions permit government agencies to withhold material, often prompting disputes between applicants and departments.

Dissatisfied applicants may turn to the Information Commissioner who investigates applicants' complaints that:

- they have been denied requested information;
- they have been asked to pay too much for copied information;
- the department's extension of more than 30 days to provide information is unreasonable;
- the material was not in the official language of choice or the time for translation was unreasonable;
- they have a problem with the Info Source guide or periodic bulletins which are issued to help the public use the Act; or,
- they have encountered a problem with another matter relating to requesting or obtaining access to records under the Act.

The Commissioner has strong investigative powers. These are real incentives to government institutions to adhere to the Act and respect applicants' rights.

Since he is an ombudsman, the Commissioner may not order a complaint resolved in a particular way. Thus he relies on persuasion to solve disputes, asking for a Federal Court review only if he believes an individual has been improperly denied access and a resolution as proved impossible.

To underline how rare this is, since 1999, 99.9% of complaints were resolved without the Commissioner initiating a Federal Court review.

Complaints received by the Commissioner are handled as follows:

1. When a complaint is received, it is assigned to an investigator, who will try to resolve the complaint. The investigator first familiarizes him or herself with the complaint and contacts the complainant to obtain relevant background. Next, the investigator contacts the Government department involved to obtain copies of the records in question if exemption from providing the requested information is being claimed, or, to assess the adequacy of the search where information cannot be found.

2. If an exemption from the Act is claimed, the investigator:

- reads all of the records;
- considers the exemption claimed;
- obtains explanations from the official(s) who invoked the exemption;
- hears the complainant's views;
- reviews the statutory provisions involved; and,
- assesses the validity of the exemption claimed.

3. After the fact-gathering process is completed, irrespective of the type of complaint, the investigator acting as an advocate for the Act will, if he believes that the complaint is justified, ask departmental officials to reconsider their position. As noted earlier, a resolution that is considered to be in accordance with the Act is achieved 99.9% of the time without further action.

4. When an investigator is prepared to recommend release of records and the department does not agree, the Director General, Investigations and Reviews, may meet with senior departmental officials to seek a satisfactory resolution. If this approach is not successful, the Deputy Information Commissioner may become involved to make a final effort at informal resolution. If that proves impossible, the necessary evidentiary record for the Commissioner's consideration and, if necessary, consideration by the Court, is prepared.

5. Prior to court proceedings, the head of the institution against which the complaint is made, is provided with an opportunity to make written or oral representations. This is the final, formal opportunity for the Office to bring our preliminary views to the attention of the head of the institution and to give the head the final opportunity to address our concerns.

The Commissioner is not involved with the fact-gathering process of investigations thus ensuring that he comes to the deliberation phase with an open mind. During the deliberation phase, he reviews the evidence and representations, and if he considers the complaint to be well founded, recommends remedial action. His findings and recommendations are communicated to the complainant and the head of the institution. He also informs the complainant that, if access to the requested records has not, or will not be given, the

complainant has the right to apply to the Federal Court for a review of the institution's decision to refuse access.

The Commissioner does not have the authority under the Act to go to the Federal Court on his own. The complainant can either ask for a review, or, if that person so chooses, can give the Commissioner consent to apply for a review on his or her behalf.

The Commissioner's policy is to offer to go to court in every case where the head of an institution has refused to follow a recommendation that records be disclosed.

Corporate Services

The Corporate Services function provides administrative services (financial, human resources, information technology, general administrative and library services) to the Information Commissioner's office. Its objective is to support those who administer the program.

For more information on Corporate Services, please refer to Section V Performance Discussion or visit our website at www.infocom.gc.ca.

Section IV - Performance Summary

The Strategic Outcomes, related priorities addressed over the planning period and their status are shown in *Figures 1 and 2: Priorities by Strategic Outcome*

Figure 1: Status of Priorities by Strategic Outcome

Strategic Outcome	Priorities	Status
<i>Public officials' improved awareness of their access obligations</i>	1. To assist Parliament with its response to the Access to Information review task force. 2. To develop a training program for ministerial exempt staff, senior officials, line managers and access professionals on their role, responsibilities and participation in the Access to Information process.	Successfully met expectations Not yet fully met expectations
<i>Canadians' improved awareness of their access rights</i>	1. To enhance electronic communications between Canadians and the Office by redesigning the OIC web site to provide interactive processes for inquiries and complaints. 2. To raise public awareness by: • Continuing to undertake speaking engagements; • Contributing articles and other information; and • Providing support and expertise to conferences, public meetings and other special events	Not yet fully met expectations Successfully met expectations
<i>Improved service standards</i>	1. To publish procedural guidelines for the investigative process. 2. To design a "jurisprudence" framework for communication to the public and access community. 3. To continue to strive to improve service standards within resource constraints.	Successfully met expectations Not yet fully met expectations Successfully met expectations
<i>Advanced Training to Investigators</i>	1. The training will contribute to the establishment of a high level of professionalism and will help investigators carry out their duties as advocates of the law efficiently. 2. To establish credibility and to foster cooperation and mutual trust as well as to open channels of communication between the public and government.	Exceeded expectations Successfully met expectations

Figure 2: Priorities by Strategic Outcome

Strategic Outcome	Priorities	2003-2004 (000's)
<i>Public officials' improved awareness of their access obligations</i>	1. To assist Parliament with its response to the Access to Information review task force. 2. To develop a training program for ministerial exempt staff, senior officials, line managers and access professionals on their role, responsibilities and participation in the Access to Information process.	\$ 1,368
<i>Individuals' improved awareness of their access rights</i>	1. To enhance electronic communications between Canadians and the Office by redesigning the OIC website to provide interactive processes for inquiries and complaints. 2. To raise public awareness by: • Continuing to undertake speaking engagements; • Contributing articles and other information; and • Providing support and expertise to conferences, public meetings and other special events	1,368
<i>Improved service standards</i>	1. To publish procedural guidelines for the investigative process. 2. To design a "jurisprudence" framework for communication to the public and access community. 3. To continue to strive to improve service standards within resource constraints.	1,367
<i>Advanced Training to Investigators</i>	1. The training will contribute to the establishment of a high level of professionalism and will help investigators carry out their duties as advocates of the law efficiently. 2. To establish credibility and to foster cooperation and mutual trust as well as to open channels of communication between the public and government.	1,365
Total		\$ 5,468

Section V - Performance Discussion

Strategic Outcome 1 - Public Officials' improved awareness of their access obligations

The Office of the Information Commissioner continues to act as a catalyst for improving public officials' awareness of their access obligations. To achieve this outcome the OIC continues to track and report upon the overall performance of departments' responses to Access to Information requests both as a barometer of departmental performance and as a tool for diagnosing areas for improvement. The response statistics are published each year in the Commissioner's Annual Report, which can be accessed at <http://www.infocom.gc.ca/reports/default-e.asp>.

The Commissioner's role is to monitor and make visible departmental performance in meeting their obligations under the Act and to encourage departments to take the steps necessary to improve their performance. With the limited resources available, the Commissioner relies largely upon moral suasion through the publication of departmental report cards in the Annual Report and the willingness of individual departments to address below standard performance. The effectiveness of this approach is therefore mixed and will continue to be so, unless sufficient funds are provided to institute more comprehensive interventions such as Access to Information training.

With respect to the annual report cards, the same grading standard was used this year as in the past. It is based on the Act's provision that "deems" late answers to be "refusals". *Figure 3: Grading Deemed Refusals Under the Access to Information Act* depicts the grades and how the allocation of the grade depends on the percentage of all requests received which are not answered within statutory deadlines and, hence, are deemed refusals.

Figure 3: Grading Deemed Refusals Under the Access to Information Act

% of Deemed Refusal	Comment	Grade
0-5 percent	Ideal compliance	A
5-10 percent	Substantial compliance	B
10-15 percent	Borderline compliance	C
15-20 percent	Below standard compliance	D
More than 20 percent	Red alert	F

Since the report card initiative commenced, in 1998, there has been a dramatic reduction in the number of complaints of delay received by the commissioner, from a high of 49.5 percent of all complaints to a low, this year, of 14.6 percent, suggesting that the continued production and publication of report cards may be a factor in improving response times.

Figure 4: Request to Deemed-Refusal Ratio describes the grades achieved by selected departments when processing access requests from 1998-1999 to November 30, 2003 inclusive, within the time requirements of the Access to Information Act.

It provides a longitudinal view of several departments' performance when meeting performance times. It is interesting to note that in the majority of cases departments tend to progress from below standard performance to compliance over two to three years from the commencement of the report card process. There are cases of fluctuations in performance in some departments on a year-over-year basis but the overall trend is one of improvement when attention is focused upon a department's performance. While this trend is encouraging, it points to two specific problems. First the difficulty of maintaining a consistent improvement rate and second the tendency for some departments to regress. The fundamental problem in those departments where delays persist seems to be the lack of institutional will and leadership to get the job done.

Figure 4: Request to Deemed-Refusal Ratio 1998-1999 to Nov. 30, 2003¹

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	April 1, 2002 – March 31, 2003	April 1, 2003 – Nov. 30, 2003
CRA	F	F	C	B	A	B
CIC	F	F	D	C	A	D
CSC	-	-	-	-	F	A
DFAIT	F	F	F	D	B	D
F&O	-	-	F	F	A	A
HC	F	A	-	-	A	B
HRDC	-	A	-	-	D	F
IC	-	-	-	-	-	F
ND	F	F	D	C	B	B
PCO	F	A	-	-	D	A
PWGSC	-	-	-	-	F	C
TC	-	F	F	C	D	D

¹ Information is not yet available for the period from December 1, 2003 to March 31, 2004

To assist Parliament with it's response to the Access to Information review task force

In addition to the long-term and continuing nature of the Strategic Outcome of improving awareness, the OIC has undertaken two short-term priorities, the first of which was to assist Parliament with it's response to the Access to Information review task force.

To fulfill this commitment, the Commissioner responded to the release of the Task Force Report on June 18, 2002 and noted,

"For now, I will content myself with an admission of initial disappointment at the large number of recommendations for legislative change which would make the administration of the law easier for government and use of the law more difficult for users. I am disappointed by the timid nature and paltry number of 'user-friendly' recommendations. If followed, the recommendations for legislative change in the report would significantly expand the zone of secrecy in Canada."

Then, in October 2002, the Commissioner tabled in Parliament a special report containing his response to the recommendations for changes to the Access to Information Act. The special report included a comprehensive review of the Task Force's report and provided substantive feedback on the background, substance and shortcomings inherent in organization, consultative process and recommendations contained in that report. In his special report the Commissioner noted that the Task Force supports the longstanding calls for an expansion of the Act's coverage to a range of new institutions, including Crown Corporations. While the Commissioner applauds this proposal, he pointed out that many of the Task Force's other proposals would seriously weaken the public's right to know.

For example, the Task Force proposes to double the number of exemptions and exclusions that the government may rely upon to refuse to disclose requested records. The Act now contains fourteen justifications for secrecy, the Task Force proposes fourteen new reasons and leaves open the possibility that even more could be invoked by any new institution brought under the Act's coverage.

In addition, the Commissioner is highly critical of the Task Force proposals to make it harder and more costly for Canadians to use the law and to limit the investigative and enforcement powers of the Information Commissioner. He fears that these proposals to amend the Access to Information Act are a recipe for turning a good access law into a strong secrecy law.

On the other hand, the Commissioner applauds the Task Force for many of its non-legislative proposals, such as, that:

- public servants be better educated about their access obligations;
- records management be improved; and
- the access function be better resourced and more carefully nurtured by the senior ranks of the public service.

However, he also expressed reservations about the will of government to act voluntarily on these improvements and noted that for 20 years, the basic foundation upon which the access program is built (education, resources, best-practices, leadership from the top) has been ignored.

The Commissioner urged the government, before introducing a reform bill, to allow a Parliamentary committee to hold hearings on the Task Force proposals and the many other proposals for reform, which have been brought forward in recent years. Such a process he opines would ensure that a multitude of perspectives--not just the "insider" perspective--would inform the government's consideration of possible amendments.

To date, Parliament has not taken action on the Task Force report or on the Information Commissioner's Special report.

The Commissioner stands ready to further assist Parliament with its response to the Task Force report should it be required.

To develop a training program for ministerial exempt staff, senior officials, line managers and access professionals on their role, responsibilities and participation in the Access to Information process

The second short term priority is to develop a training program for ministerial exempt staff, senior officials, line managers and access professionals on their role, responsibilities and participation in the Access to Information process.

In fiscal year 2003-2004 work commenced on the development of the training program, in collaboration with the University of Alberta. The training program will be comprised of two workshops. The content of the first workshop will be delivered in a three hour session comprised of a two-hour general awareness presentation and a one-hour interactive video conference call with an experienced instructor during which participants will be able to ask individual questions and engage in a dialogue around key information and issues.

The first workshop will address such topics as:

- The principles of the Act;
- Records covered by the Act;
- Accessing and receiving a formal request for access;
- Exceptions to the Act; and
- Severing of records.

The second workshop will be comprised of two two-hour workshops followed by a one-hour interactive video conference call, which will feature discussions using case examples.

The first two-hour session will focus upon Investigation Procedures and Techniques and will address:

- Establishing or initiating a complaint;

- Processing a complaint through the informal process; and
- Legal and Administrative process for dealing with a complaint.

The second workshop, in the second two-hour session will focus upon mediation and negotiation techniques and processing in resolving disputes under the Access to Information Act and will address:

- Fundamentals of Mediation;
- Key concepts and skills in the process of mediation; and
- Application of mediation/negotiation skills in the investigative process of a complaint.

The first workshops are scheduled to take place in the 2004-2005 subject to resources being available.

Strategic Outcome 2 - Individuals' improved awareness of their access rights

As one of the more advanced countries in giving its citizens the legal right to government information, Canada continues to provide its citizens with the right of access. Not only are Canadians becoming more aware of their access rights they are also exercising those rights responsibly.

For example, prior to the *Access to Information Act* coming into force it was estimated that Canadians would make some 50,000 access requests. In fact it was a decade before that number of requests were received. Even during 2002-2003 only some 23,000 requests were made. Four out of five of these requests resulted in the release of less than 100 pages of records and were targeted to specific subjects. As well, sixty-five percent of requesters make only one request per year and less than ten per cent of all requests result in complaints to the Information Commissioner.

On the one hand the gradual increase in the number of access requests indicate that Canadians have become more aware of their access rights and on the other hand the disposition of these requests suggest that the awareness is accompanied by a collective responsibility to use but not to abuse that right.

The Information Commissioner feels that a continued effort to maintain and improve awareness is needed and to that end is intent upon enhancing communications between Canadians and the Office.

To enhance electronic communications between Canadians and the Office by redesigning the OIC website to provide interactive processes for inquiries and complaints

A short-term priority to achieve this outcome is to enhance electronic communications between Canadians and the Office by redesigning the OIC website to provide interactive processes for inquiries.

With respect to complaints, Section 31 of the Act states, "A complaint under this Act shall be made to the Information Commissioner in writing, unless the Commissioner authorizes otherwise and shall, where the complaint relates to a request for access to a record, be made within one year from the time when the request for the record in respect of which the complaint is made was received. R.S. 1985, c. A-1, s.31."

In light of the above, the Office, has decided to make the enquiries process interactive but not the actual complaint filing process.

In the current fiscal year, planning has commenced for a major upgrade to the website that will include, inter alia, an interactive and secure process for enquiries, using encryption to

protect confidentiality where needed. The upgrade is scheduled for the 2004-2005 fiscal year subject to resources and funding being available.

To raise public awareness by:

- *Continuing to undertake speaking engagements;*
- *Contributing articles and other information; and*
- *Providing support and expertise to conferences, public meetings and other special events*

This is a continuing priority of the Commissioner and his senior staff.

The activities, undertaken in the reporting year, included:

- Assuming speaking engagements to raise awareness of issues;
- Issuing press releases;
- Participating on a number of panels;
- Contributing articles and other information to several publications;
- Providing support to conferences, public meetings and other special events;
- Maintaining and updating a website; and
- Maintaining a public reading room.

For example, the Information Commissioner continues to undertake speaking engagements on the average of once a month. During 2003-2004 he spoke to twelve different audiences on such topics as:

- Mechanisms of Accountability and the Democratic Deficit
- Information Management- A Progress Report
- Information Management in Motion- Where have we been, where are we now, where should we be headed?

The Information Commissioner's remarks made to the Standing Committee on Government Operations and Estimates, reflect the increased awareness of Canadians of the need for better record keeping when he noted that:

"You cannot have effective government and certainly not accountable government, if appropriate documentation is not created, or if you cannot access what information you have in a timely way. You cannot have intelligent debate, both within and without the government, if it is not based on the best information you can develop."

This concern about the need for documentation and good records management is shared by the Auditor General of Canada, who in her Report to the Minister of Public Works and Government Services, noted that some contract files (with respect to sponsorship) were so poorly documented that key audit questions concerning value for money, and lawfulness could not be answered.

Indeed, in his final report to the House of Commons entitled: **Reflections on a Decade of Serving Parliament**, Canada's then Auditor General, Denis DesAutels, said the following:

"The problem of failing to disclose bad news is being compounded by the poor quality of records kept in departments. Part of this can be attributed to a certain paranoia over Access to Information rules and the traditional reluctance of senior public servants to keep records of direction from Ministers or discussions of why decisions were made.

Accountability is also made more difficult by damage to the audit trail. Efforts to reduce administrative overhead appear to have resulted in disproportionate cuts in records management. This hampers not only the public's ability to gain direct access to government records but also the institutional memory of the departments themselves. The ability to audit decisions suffers as well.

The audit trail is also damaged by the way the information technology is used. At one time, all correspondence and documents were on paper and were physically filed in a department's central registry. Today, internal memos have been replaced by e-mails, which are not filed centrally and which evaporate when the server where they are stored runs out of space. Most knowledge workers have their own hard disk and keep many important records there, invisible to the departmental records managers.

I agree with the Information Commissioner in his opinion that these practices are eating away at the foundation of accountability in the federal government. I am concerned that without better use of technology, it will become more difficult to know how and why decisions were made."

And yet, often from the most senior levels of government, officials are told to avoid creating records. It is rare in government for committees to keep agendas, minutes or records of decision. And, when such records are kept it is often in the form of the informal handwritten notes of participants, which notes are never entered into any departmental system of records and, hence, they are rarely identified in response to a request from an Auditor General or an access requester. As we all know, to the chagrin of future historians, such notes are treated as transitory records for disposal purposes. Public officials destroy them or take them home upon retirement to languish in boxes in basements and garages.

Canadians are now aware, through the events such as sponsorship review, that important information is not being managed and that action is needed to legislate good record-keeping rules, principal among them being better-quality decisions and program delivery in government and, second, preservation of an acceptably complete historical record.

Strategic Outcome 3 - Improved service standards

To publish procedural guidelines for the investigative process.

The Commissioner undertook to publish procedural guidelines for the investigative process and has provided a Policy on Service Standards, which, states that,

"It is the policy of the Office of the Information Commissioner that every reasonable effort will be made, in cooperation with complainants and government institutions, to complete all "administrative" complaints (delays, fees, language and extensions) within 30 days from the issuance of the notice to the department under section 32 of the Act. With respect to all other complaints (exemptions, exclusions and missing records), every reasonable effort will be made to complete them within 90 days from the date of the issuance of the notice.

In order to achieve these targets, it will be necessary to expect staff of the Office of the Information Commissioner, and staff of government institutions against which complaints are made, to respect certain timelines and processes in their dealings. In excess of 90 percent of investigations are informal (evidence is not taken under oath or recorded, the production of records or witnesses is not compelled by order, original records are rarely required)."

The specific standards are detailed in the Commissioner's 2002-2003 Annual Report that can be found at <http://www.infocom.gc.ca/reports/2002-2003-e.asp>.

The Information Commissioner recognizes that the ability of his office, and government institutions against which complaints are made, to meet these investigative service standards will depend on adequate resources, efficient processes, as well as mutual cooperation, respect and goodwill. Experience will be carefully monitored in consultation with Treasury Board Secretariat. If service standards cannot be met, early action will be taken to address the causes.

So far it is difficult to assess the effectiveness of the standards after only one full year of operation, with inadequate resources and under a mixed caseload, where a significant number of investigations were in process prior to the introduction of the standards.

To design a "jurisprudence" framework for communication to the public and access community

The OIC has begun the process of developing a jurisprudence framework through which cases related to the *Access to Information Act* will be made available to access to information practitioners and the public.

The first iteration of the framework is structured as follows:

1. Cases Completed involving the Information Commissioner

2. Cases in Progress where the Information Commissioner is the:
 - Applicant;
 - Appellant;
 - Respondent; and
 - Intervener.
3. Cases not involving the Information Commissioner but related to the *Access to Information Act*

With the exception of the third category, which is under consideration for inclusion in future Annual Reports, this framework will be used in the Information Commissioner's upcoming 2003-2004 Annual Report to enable interested parties to reference specific cases.

To continue to strive to improve service standards within resource constraints

Since the beginning of the current Information Commissioner's term in 1998, the average time it takes to complete an investigation has risen from 3.9 months to 5.57 months in this reporting year. *Figure 5: Status of Complaints as at March 31, 2004* summarises the number and disposition of complaints over the period from 1999-2000 to 2003-2004. The number of cases that remained incomplete at year's end has increased from 571 in 1998 to 1025 in 2004. Of this number latter number 728 cases have been under investigation for a period, which indicates that they are backlogged compared with only 365 at the end of the previous fiscal year. Despite maintaining virtually the same closure rate an increase in new cases has a direct impact on the number of outstanding cases as there is no investigator slack time. As was stated in the 2002-2003 Departmental Performance Report, and in numerous Annual Reports, it is clear that a further infusion of resources will be needed to further reduce the backlog. The statistics demonstrate increased caseloads and a lack of resources are jeopardizing the Commissioner's ability to deliver timely investigations.

Figure 5: Status of Complaints as at March 31, 2004

	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003 ²	2003-2004
Pending from previous year	742	571	912	677	657
Opened during the year	1,359	1,678	1,049	986	1,338
Completed during the year	1,530	1,337	1,232	1,006	970
Pending at year-end	571	912	729	657	1,025

The modest progress experienced during 2002-2003 in improving turn round times and reducing the backlog was not possible to sustain in the face of severe resource constraints

² The 2002-2003 numbers have been adjusted to exclude 208 cases that were cancelled subsequent to the 2002-2003 Departmental Performance Report

Figure 6: Complaint Findings April 1, 2003 to March 31, 2004, shows that 970 investigations were completed and that 23.5 percent of all completed complaints were of delay. Last year, by comparison, 16.2 percent of complaints concerned delay. The increase (from 163 to 228 complaints) indicates slippage from the improvement in previous years by government institutions to meet response deadlines. As well, only eight cases of those investigated in 2003-2004 remained unresolved, a decrease of the 23 cases unresolved in the previous year. Investigators were able to resolve in total 683 (70.4%) of all cases reviewed in 2003-2004 compared to 585 (58.3%) in 2002-2003. On the assumption that the overall degree of difficulty has tended to increase year over year then the performance of the investigators has clearly improved.

Figure 6: Complaint Findings April 1, 2003 to March 31, 2004

FINDINGS						
Category	Resolved	Not Resolved	Not Substantiated	Discontinued	TOTAL	%
Refusal to disclose	291	8	128	20	447	46.1
S.69 exclusion	9	-	24	8	41	4.2
Delay (deemed refusal)	213	-	7	8	228	23.5
Time extension	126	-	27	-	153	15.8
Fees	22	-	18	8	48	4.9
Miscellaneous	22	1	28	3	53	5.5
TOTAL	683	8	232	47	970	100%
100%	70.4	0.8	23.9	4.9		

Figure 7: Turnaround Time by Category for 2001-2002 to 2003-2004 inclusive, shows the turnaround time in months for the different categories of complaints for the three years. Based upon the more accurate calculation afforded by the use of the median as the average, overall turnaround time for complaint investigations decreased by 1.42 months (from 6.84 months to 5.42 months) from 2001-2002 to 2002-2003. However, overall turn round time increased by 0.15 of a month to 5.57 months in 2003-2004. Cases exempted under Section 69 introduced in 2003-2004 have taken significantly longer to turn round partially due to the need to carefully assess cases falling into this category, which further increase the complexity of the investigator's work.

Figure 7: Turnaround Time³ by Category for 2001-2002 to 2003-2004 inclusive

	2001-2002		2002-2003		2003-2004	
Category	Months	Cases	Months	Cases	Months	Cases
Refusal to disclose	8.58	690	7.17	590	7.36	447
S. 69 Exclusion		-			8.02	41
Delay (deemed refusal)	5.00	349	3.44	164	4.06	228
Time extension	4.39	78	4.77	125	3.45	153
Fees	3.88	68	4.22	48	5.15	48
Miscellaneous	5.97	50	4.37	79	5.10	53
Overall	6.84	1,235	5.42	1,006	5.57	970

The workload statistics demonstrate that despite an increasingly heavy and more complex workload, investigators have been able to resolve more cases.

The difficulty is that the number of cases is rising at a faster rate than the current number of investigators is able to cope. The danger is that experienced investigators, despite their increased efforts, may decide that the lack of support from the government to add resources is going to continue and will seem to have a negative effect upon their performance. In their view, in addition to a "democratic deficit" there would also be a "credibility deficit".

³ The method of calculating turn round times has been changed from using the weighted average to using the median as the determining factor when calculating the "average turn round time". Using the median i.e. the turn round time of the 50th percentile better reflects the "average" as it discounts undue weight given to outliers.

Strategic Outcome 4: Advanced Training to Investigators

The training will contribute to the establishment of a high level of professionalism and will help investigators carry out their duties as advocates of the law efficiently

Investigators are a highly specialized resource that are depended upon to exercise judgement and discretion, as well as to ensure that the Act is enforced, when dealing with complainants and public servants. Clearly a premium is placed upon experience when operating under pressure in this milieu. Because of the specificity of the process and the obligations inherent in being advocates of the law, the collective knowledge gained through experience is a valuable resource. Therefore, the OIC is taking steps to provide investigators with a broader knowledge of Access and Privacy as it applies to all jurisdictions in Canada and specific training on the best practices that can be employed when undertaking investigative work.

To achieve the former, five investigators have been enrolled in the University of Alberta Certificate program on Access and Privacy. This program is the first on-line, post-secondary certificate program for information access and protection of privacy offered by a Canadian University and is generally regarded as an essential baseline for practitioners in the Access to information and privacy fields.

To complement the theoretical constructs acquired through the Certificate program, the OIC is developing an internal 31-week training program of one 2-hour session per week that will focus upon the application of the concepts to the practical environment of investigative work within the OIC. The training program will take advantage of the experience of senior OIC staff to transfer their knowledge to current and future investigators.

To establish credibility and to foster cooperation and mutual trust as well as to open channels of communication between the public and government

The Information Commissioner and his senior staff continue to work hard as advocates of the *Access to Information Act* by speaking to disparate audiences about the issues related to access to information.

For example, the Information Commissioner has focused upon the problems with information management as a fundamental impediment to transparency of government and has been able, with his colleagues, to engage both government and public bodies in identifying solutions that would result in better record keeping.

By suggesting where we should be headed with respect to information management the Information Commissioner has helped to close the gap between the bureaucracy and the public. Both the bureaucrats and the public will better understand that a recordkeeping law, full implementation of the Management of Government Information policy as well as a significant effort to change the bureaucratic and political culture, from one that resists openness, transparency and record keeping to one of openness good record keeping and

transparency, tempered by sensible safeguards for such items as minister's briefing notes, are needed to improve the effectiveness of the Act.

Corporate Services

The Corporate Services function provides administrative services (financial, human resources, information technology, general administrative and library services) to the Information Commissioner's office. Its objective is to support those who administer the program.

Commencing in fiscal year 2002-2003, the OIC had to provide corporate services independently after the former Privacy commissioner's unilateral decision, supported by Treasury Board and the Privy Council Office, to terminate the shared services model. Consequently, additional expenses were incurred to maintain the current infrastructure and provide the same levels of administrative services.

Despite these challenges the Corporate Services function was able to address and improve several aspects of the services that it provides.

These improvements included:

1. Publishing comprehensive policies, procedures and a new delegation document governing the application and monitoring of financial delegation of funds to managers;
2. Reviewing progress towards implementing Modern Comptrollership across the organization and developing an action plan to complete implementation;
3. Subsequent to a letter from the Public Service Commission on July 11, 2003, in which the PSC indicated its satisfaction with the manner with which the OIC respects staffing values in the use of delegated staffing authorities, the Corporate Services branch provided all employees with a course on Staffing Values and Ethics;
4. Publishing guidelines for dealing with wrongdoing in the workplace and advising all new employees of the employee code of ethics and their respective responsibilities;
5. Developing and implementing an automated case tracking system for investigations and for legal cases and installing an automated telephone enquires system to better handle incoming enquiries;
6. Repatriating technology support services such as e-mail, intranet and internet web hosting resulting on improved quality and levels of service; and
7. Commencing work on a disaster recovery plan.

Section VI - Financial Performance

Financial performance overview

Over the past several years, as part of the Financial Information Strategy, the Receiver General for Canada and departments have worked to put in place new financial information systems and to acquire the accounting expertise required to implement full accrual accounting. Overseeing this initiative, the Treasury Board Secretariat also developed the necessary accounting policies and training programs to implement full accrual accounting government-wide.

National and international accounting standards bodies, and the Auditor General, strongly support full accrual accounting. It is the accounting practice already used by many provinces and by foreign governments such as the United States, Australia and New Zealand. Under full accrual accounting, an entity's financial statements provide a more comprehensive and up-to-date picture of its financial situation and better reflect the impact of economic events and decisions made during the fiscal year. Better information means improved transparency and accountability.

At a government-wide level, Budget 2003 was prepared on a full accrual basis and the 2003-2004 summary financial statements, presented in the Public Accounts, will also be on a full accrual basis.

Publication of accrual-based financial statements in Departmental Performance Reports is being phased in for departments and agencies. Departmental corporations began presenting accrual-based financial statements in Volume II Part II of the *2001-2002 Public Accounts of Canada*. For 2003-2004, the Information Commissioner will report accrual-based financial statements in addition to information on the use of their appropriations. The tables that follow present the Office of the Information Commissioner's use of appropriations. Information on an accrual basis is presented in financial statements, found on page 33.

In general terms, the use of appropriations focuses on spending and the acquisition of resources. Accrual accounting reports the cost of resources consumed during the year as well as reporting the assets and financial obligations. For further details on the adoption of full accrual accounting, please refer to Annex 6 in The Budget Plan 2003 – <http://www.fin.gc.ca/budget03/bp/bpa6e.htm>.

Appropriation Tables

Table 1: Summary of Voted Appropriations

The following table indicated the level of spending authorized by Parliament, including the *Supplementary Estimates* and other authorities.

Financial Requirements by Authority (\$ millions)					
Vote		2003-2004			
		Total Main Estimates	Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending
	Office of the Information Commissioner of Canada				
40	Program Expenditures	4.39	4.39	5.04	4.80
(S)	Contributions to Employee Benefit Plans	0.67	0.67	0.66	0.66
(S)	Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown Assets	0.00	0.00	0.01	0.01
	Total Program - Vote 40	5.06	5.06	5.71	5.47

The differences between Planned Spending and Total Authorities, \$0.65 million, are primarily attributable to the following:

- through Supplementary Estimates B, the OIC received an additional \$0.53 million for additional funding for corporate services, backlog of investigations and other services.
- through Treasury Board Vote 5 – Government Contingencies received \$0.01 million for payroll shortfalls.
- through Treasury Board Vote 10 – Government Wide Initiatives received an additional \$0.09 million for Modern Comptrollership.
- through Treasury Board Vote 15 – Collective Agreement received an additional \$0.05 million.
- through adjustments pursuant to section 37.1 of the *Financial Administration Act*, a reduction of \$0.03 million.

Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

The following table indicates, in detail, the allocation of total planned spending, the authorities (in italics) and actual spending (in boldface) for 2003-2004, by business line and the nature of the spending.

Planned Versus Actual Spending by Business Line (millions of dollars)							
Business Lines	FTE's	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues	Total Net Expenditures
Access to Government Information							
Main Estimates	45	4.12	-	-	4.12	-	4.12
Total Planned Spending	45	4.12	-	-	4.12	-	4.12
Total Authorities	<i>48</i>	<i>4.41</i>	-	-	<i>4.41</i>	-	<i>4.41</i>
Total Actual Spending	41	4.30	-	-	4.30	-	4.30
Corporate Services							
Main Estimates	11	0.94	-	-	0.94	-	0.94
Total Planned Spending	11	0.94	-	-	0.94	-	0.94
Total Authorities	<i>12</i>	<i>1.30</i>	-	-	<i>1.30</i>	-	<i>1.30</i>
Total Actual Spending	14	1.17	-	-	1.17	-	1.17
Total Main Estimates	56	5.06	-	-	5.06	-	5.06
Total Planned Spending	56	5.06	-	-	5.06	-	5.06
Total Authorities	<i>60</i>	<i>5.71</i>	-	-	<i>5.71</i>	-	<i>5.71</i>
Total Actual Spending	55	5.47	-	-	5.47	-	5.47
Other Revenues and Expenditures							
Non-Respendable Revenues							-
Total Authorities							-
Actuals							-
Costs of services provided by other departments							0.85
Total Authorities							<i>1.03</i>
Actuals							1.03
Net Costs of the Program							5.91
Total Authorities							<i>6.74</i>
Actuals							6.50

The differences between Planned Spending and Total Authorities, \$0.65 million, are primarily attributable to the following:

- through Supplementary Estimates B, the OIC received an additional \$0.53 million for additional funding for corporate services, backlog of investigations and other services.
- through Treasury Board Vote 5 – Government Contingencies received \$0.01 million for payroll shortfalls.

Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

The following table indicates, in detail, the allocation of total planned spending, the authorities (in italics) and actual spending (in boldface) for 2003-2004, by business line and the nature of the spending.

Planned Versus Actual Spending by Business Line (millions of dollars)							
Business Lines	FTE's	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues	Total Net Expenditures
Access to Government Information							
Main Estimates	43	4.02			4.02		4.02
Total Planned Spending	43	4.02			4.02		4.02
Total Authorities	49	4.41			4.41		4.41
Total Actual Spending	41	4.30	-		4.30	-	4.30
Corporate Services							
Main Estimates	11	0.94			0.94		0.94
Total Planned Spending	11	0.94			0.94		0.94
Total Authorities	12	1.00			1.00		1.00
Total Actual Spending	14	1.17	-		1.17		1.17
Total Main Estimates	54	5.06			5.06		5.06
Total Planned Spending	54	5.06			5.06		5.06
Total Authorities	61	5.41			5.41		5.41
Total Actual Spending	55	5.47	-		5.47		5.47
Other Revenues and Expenditures							
Non-Respendable Revenues							
Total Authorities							
Actuals							
Costs of services provided by other departments							
Total Authorities							
Actuals							
Net Costs of the Program							
Total Authorities							
Actuals							

The differences between Planned Spending and Total Authorities, \$0.65 million, are primarily attributable to the following:

- through Supplementary Estimates B, the OIC received an additional \$0.53 million for additional funding for corporate services, backlog of investigations and other services.
- through Treasury Board Vote 5 Government Contingencies received \$0.01 million for payroll shortfalls.

- through Treasury Board Vote 10 – Government Wide Initiatives received an additional \$0.09 million for Modern Comptrollership.
- through Treasury Board Vote 15 – Collective Agreement received an additional \$0.05 million.
- through adjustments pursuant to section 37.1 of the *Financial Administration Act*, a reduction of \$0.03 million.

Table 3: Historical Comparison of Total Planning Spending to Actual Spending

The table below gives a historical overview of spending by business line. It also includes a comparison between total planned spending for 2003-2004 and actual spending in the *Public Accounts*.

Planned Versus Actual Spending by Business Line (\$ millions)						
Business Lines	Actual 2001-02	Actual 2002-03	Total Main Estimates	2003-04		
				Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending
Access to Government Information	3.60	3.92	4.12	4.12	4.41	4.30
Corporate Services	0.60	1.64	0.94	0.94	1.30	1.17
Total	4.20	5.56	5.06	5.06	5.71	5.47

The differences between Planned Spending and Total Authorities, \$0.65 million, are primarily attributable to the following:

- through Supplementary Estimates B, the OIC received an additional \$0.53 million for additional funding for corporate services, backlog of investigations and other services.
- through Treasury Board Vote 5 – Government Contingencies received \$0.01 million for payroll shortfalls.
- through Treasury Board Vote 10 – Government Wide Initiatives received an additional \$0.09 million for Modern Comptrollership.
- through Treasury Board Vote 15 – Collective Agreement received an additional \$0.05 million.
- through adjustments pursuant to section 37.1 of the *Financial Administration Act*, a reduction of \$0.03 million.

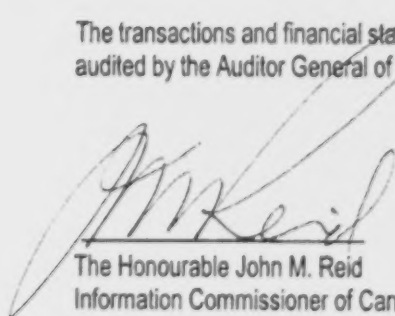
Office of the Information Commissioner of Canada
Management Responsibility for Financial Statements

Responsibility for the integrity and objectivity of the accompanying financial statements for the year ended March 31, 2004 and all information contained in this report rests with the management of the Office of the Information Commissioner of Canada.

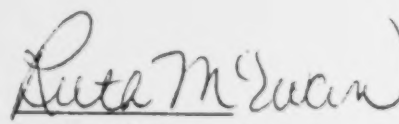
These statements have been prepared by management in accordance with Canadian generally accepted accounting principles, using management's best estimates and judgements where appropriate. These statements should be read within the context of the significant accounting policies set out in Note 2 of the financial statements.

Management has developed and maintains books, records, internal controls and management practices, designed to provide reasonable assurance that the Office's assets are safeguarded and controlled, resources are managed economically and efficiently in the attainment of corporate objectives, and that transactions are in accordance with the *Financial Administration Act* and regulations and the *Access to Information Act*.

The transactions and financial statements of the Office of the Information Commissioner of Canada have been audited by the Auditor General of Canada.



The Honourable John M. Reid
Information Commissioner of Canada



Ruth Leslie McEwan, C.G.A.
Senior Financial Officer

Ottawa, Canada
August 27, 2004



Auditor General of Canada
Vérificatrice générale du Canada

AUDITOR'S REPORT

To the Speaker of the House of Commons and the Speaker of the Senate

I have audited the statement of financial position of the Office of the Information Commissioner of Canada as at March 31, 2004 and the statements of operations, accumulated deficit, and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Office's management. My responsibility is to express an opinion on these financial statements based on my audit.

I conducted my audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that I plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In my opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Office as at March 31, 2004 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

Further, in my opinion, the transactions of the Office that have come to my notice during my audit of the financial statements have, in all significant respects, been in accordance with the *Financial Administration Act* and regulations and the *Access to Information Act*.

Sheila Fraser, FCA
Auditor General of Canada

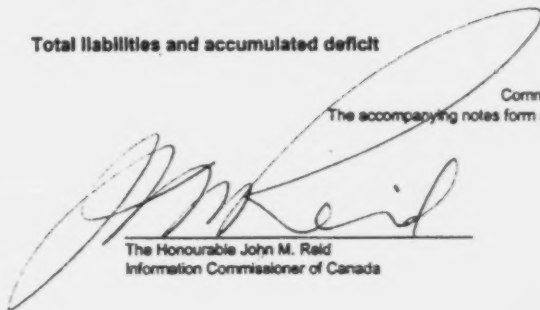
Ottawa, Canada
August 27, 2004

Office of the Information Commissioner of Canada
Statement of Financial Position
as at March 31

	2004	2003
ASSETS		
Financial assets		
Cash	\$ 800	\$ 800
Due from the Consolidated Revenue Fund	253,473	223,007
Prepaid expenses	8,250	5,498
Accounts receivable	11,111	89,265
Total financial assets	273,634	318,570
Capital assets (Notes 5 and 6)	752,741	992,257
Total assets	\$ 1,026,375	\$ 1,310,827
LIABILITIES AND ACCUMULATED DEFICIT		
Current liabilities		
Accounts payable and accrued liabilities	\$ 26,963	\$ 141,959
Accrued employee salaries and benefits	458,316	355,549
Accrued employee severance benefits - current portion (Note 7)	54,614	38,114
Total current liabilities	539,893	535,622
Long-term liabilities		
Accrued employee severance benefits (Note 7)	642,239	681,581
Total liabilities	1,182,132	1,217,203
Accumulated (deficit)/equity (Note 8)	(155,757)	93,624
Total liabilities and accumulated deficit	\$ 1,026,375	\$ 1,310,827

Commitments (Note 11)

The accompanying notes form an integral part of these financial statements


The Honourable John M. Reid
Information Commissioner of Canada


Ruth Leslie McEwan, C.G.A.
Senior Financial Officer

Office of the Information Commissioner of Canada
Statement of Operations
for the year ended March 31

	<u>2004</u>
Expenses (Note 9)	
Access to government information	\$ 5,244,661
Corporate services	<u>1,370,248</u>
	6,614,909
Revenues	
Miscellaneous revenues	<u>3,625</u>
Net cost of operations	<u><u>\$ 6,611,284</u></u>

The accompanying notes form an integral part of these financial statements

Office of the Information Commissioner of Canada
Statement of Accumulated Deficit
for the year ended March 31

	<u>2004</u>
Equity, beginning of the year	\$ 93,624
Net cost of operations	(6,611,284)
Services provided without charge (Note 10)	1,033,664
Net cash provided by Government	5,297,773
Increase in Due from Consolidated Revenue Fund	<u>30,466</u>
Accumulated Deficit, end of the year	<u><u>\$ (155,757)</u></u>

The accompanying notes form an integral part of these financial statements

Office of the Information Commissioner of Canada
Statement of Cash Flows
for the year ended March 31

	<u>2004</u>
Operating Activities	
Net cost of operations	\$ 6,611,284
Adjustments for items not affecting cash:	
Amortization of capital assets	(222,384)
Loss on disposal of assets	(3,643)
Services provided without charge (Note 10)	(1,033,664)
Changes in Statement of Financial Position:	
Decrease in selected financial assets	(75,402)
Increase in current liabilities	(4,271)
Decrease in non-current severance benefits	39,342
Cash applied to operating activities	<u>\$ 5,311,262</u>
Capital Transactions	
Capital asset transfer (Note 6)	(150,000)
Proceeds from capital asset disposal	(6,800)
Acquisition of capital assets	143,311
Cash provided by capital transactions	<u>\$ (13,489)</u>
Net cash provided by government	<u><u>\$ 5,297,773</u></u>

The accompanying notes form an integral part of these financial statements

Office of the Information Commissioner of Canada
Notes to the Financial Statements
For the year ended March 31, 2004

1. Authority and objectives

The Office of the Information Commissioner of Canada, hereafter referred to as the Office, was created under the *Access to Information Act*, which came into force on July 1, 1983. The Commissioner is appointed by the Governor-in-Council following approval of his nomination by resolution of the Senate and the House of Commons. The Office of the Information Commissioner of Canada is designated, by Order-in-Council, as a department for purposes of the *Financial Administration Act*. As such, it is established under the authority of schedule 1.1 of that Act and is funded by the Government of Canada through appropriations. The Commissioner is accountable for, and reports directly to Parliament on the results achieved.

The high degree of independence from government given to the Commissioner is in recognition of his mandate to investigate complaints against government institutions made by individuals who believe that their access to information rights have not been respected. The *Access to Information Act* gives Canadians (and any person present in Canada) the broad legal right to information recorded in any form and controlled by most federal institutions. The Act also sets deadlines for responding to access requests and sets out certain specific and limited circumstances in which secrecy is justifiable. The Commissioner has extensive powers of investigation but he is only given the power to recommend disclosure of records that he feels have been unlawfully withheld from a requester. He is authorized to ask the Federal Court to order disclosure.

The *Access to Information Act* is the legislative authority for the activities of the Information Commissioner and his Office. The objectives of the Office are:

- to deliver timely, thorough and fair investigations of complaints made against government by individuals;
- to encourage a culture of openness within the federal public service;
- to persuade federal government institutions to adopt information practices in keeping with the *Access to Information Act*;
- to bring appropriate issues of interpretation of the *Access to Information Act* before the Federal Court; and
- to ensure that Parliament is informed of the activities of the Commissioner's Office, the general state of health of the right of access and any matter dealt with in the access law requiring reform.

2. Significant accounting policies

a) Basis of presentation

The financial statements of the Office of the Information Commissioner of Canada have been prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

Office of the Information Commissioner of Canada
Notes to the Financial Statements
For the year ended March 31, 2004

b) Parliamentary appropriations

The Office of the Information Commissioner of Canada is financed by the Government of Canada through parliamentary appropriations. Appropriations provided to the Office do not parallel financial reporting according to Canadian generally accepted accounting principles. They are based, in large part, on cash flow requirements. Consequently, items recognised in the statement of operations and the statement of financial position are not necessarily the same as those provided through appropriations from Parliament. Note 4 to these financial statements provides information regarding the source and disposition of these authorities and provides a high-level reconciliation between the two bases of reporting.

c) Due from the Consolidated Revenue Fund (CRF)

Cash transactions of the Office of the Information Commissioner of Canada are processed through the Consolidated Revenue Fund of the Government of Canada. All cash receipts of the Office are deposited to the CRF and all cash disbursements made by the Office are paid from the CRF. Due from the Consolidated Revenue Fund represents the amount of cash that the Office is entitled to draw from the Consolidated Revenue Fund, without further appropriations, in order to discharge its liabilities. Net cash provided by the government is the difference between all cash receipts and all cash disbursements including transactions involving departments and agencies.

d) Receivables

Receivables are stated at amounts expected to be ultimately realised. A provision is made for receivables where recovery is considered uncertain.

e) Capital assets

Assets and leasehold improvements providing multi-year benefits to the Office, with an acquisition value of \$2,500 or more, are recorded as capital assets at their historical cost. Similar items with a cost less than \$2,500 are disclosed in the Statement of Operations. The capitalisation of software and leasehold improvements has been done on a prospective basis from April 1, 2001. Amortisation of capital assets is done on a straight-line basis over the estimated useful life of the capital asset as follows:

Assets	Useful life
Motor vehicles	10 years
Informatics hardware	3 years
Computer software	3 years
Telecommunications equipment	10 years
Furniture and fixtures	10 years
Leasehold improvements	Term of the lease

Office of the Information Commissioner of Canada
Notes to the Financial Statements
For the year ended March 31, 2004

f) Salaries and benefits

Salaries and benefits are expensed as the salary or benefits accrue to employees under their respective terms of employment. The employee salaries liability is calculated based on the respective terms of employment using the employees' salary levels at year end, and the number of days remaining unpaid at the end of the year. The liability for vacation leave is calculated at the salary levels in effect at the end of the year for all unused vacation leave benefits accruing to employees. Employee vacation leave liabilities payable on cessation of employment represent obligations of the Office of the Information Commissioner of Canada that are normally funded through future years' appropriations.

g) Employee severance benefits

The Office of the Information Commissioner of Canada's liability for employee severance benefits is calculated using information derived from the results of the actuarially determined liability for employee severance benefits for the Government as a whole. Employee severance benefits on cessation of employment represent obligations of the Office of the Information Commissioner of Canada that are normally funded through future years' appropriations.

h) Services provided without charge by other government departments

Services provided without charge by other government departments are reported as operating expenses by the Office of the Information Commissioner of Canada at their estimated cost. A corresponding amount is reported directly in the Statement of Accumulated Deficit.

i) Contributions to pension plan

The Office of the Information Commissioner of Canada's eligible employees participate in the Public Service Superannuation Plan administered by the Government of Canada. The employees and the Office both contribute to the cost of the Plan. Contributions by the Office are expensed in the period incurred and represent the total obligation of the Office to the Plan. The Office is not required under present legislation to make contributions with respect to any actuarial deficiencies of the Plan.

j) Employee future benefits

The Government of Canada sponsors an employee benefit plan (Health and Dental) in which the Office of the Information Commissioner participates. As a participant, contributions by the Office are recorded at cost and are charged to expenses in the period incurred, and represent the total obligation of the Office to the plan. Under current legislation, the Office is not required to make contributions with respect to any future unfunded liabilities of the plan.

Office of the Information Commissioner of Canada
Notes to the Financial Statements
For the year ended March 31, 2004

k) Measurement uncertainty

These financial statements are prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles, which requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities at the date of the financial statements and the reported amounts of revenues and expenses during the reporting period. At the time of preparation of these statements, management believes the estimates and assumptions to be reasonable. Actual results could differ from those estimates. The most significant items where estimates are used are in determining the expected useful life of capital assets and in determining employee severance benefits.

3. Comparative Figures

This is the first year that a set of financial statements, including Statement of Financial Position, Statement of Operations, Statement of Accumulated Deficit and Statement of Cash Flows, has been prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles. It is neither practical nor cost effective for the Office of the Information Commissioner of Canada to show certain comparative amounts because some required information is not readily available and some previous year's amounts would not be able to be substantiated with any degree of precision.

4. Parliamentary Appropriations

a) Reconciliation of net cost of operations to parliamentary appropriations used:

	2004
Net cost of operations	\$ 6,611,284
Items not requiring the use of appropriations	
Amortization of capital assets	(222,384)
Loss on disposal of assets	(3,643)
Services provided without charge by other government departments	(1,033,664)
Change in employee benefits	49,111
Change in severance benefits	22,842
Other	4,880
Sub-Total	\$ 5,428,426
Items affecting appropriations	
Capital acquisitions	143,311
Change in prepaid expenses	2,752
Miscellaneous revenues	3,625
Other	39,392
Transfer of capital assets (Note 6)	(150,000)
Total appropriations used	\$5,467,506

Office of the Information Commissioner of Canada
Notes to the Financial Statements
For the year ended March 31, 2004

b) Reconciliation of parliamentary appropriations voted to parliamentary appropriations used:

	2004
Parliamentary appropriations voted:	
Operating expenditures	\$5,037,670
Statutory contributions to employee benefit plans	660,973
Proceeds from disposal of assets	13,625
	<u>5,712,268</u>
Less: Lapsed appropriations	(87,962)
Transfer of capital assets (Note 6)	(150,000)
Surplus proceeds available for subsequent years	(6,800)
Total Parliamentary appropriations used	\$5,467,506

5. Capital Assets

COST	March 31, 2003	Acquisitions	Disposals and Transfers	March 31, 2004
Telecommunications				
Equipment	\$ 259,080	\$ -	\$ -	\$ 259,080
Informatics Hardware	75,828	24,285	-	100,113
Software	600,556	95,100	150,000	545,656
Furniture and Fixtures	209,960	-	-	209,960
Motor Vehicles	23,203	23,926	23,203	23,926
Leasehold Improvements	285,949	-	-	285,949
	<u>\$1,454,576</u>	<u>\$143,311</u>	<u>\$173,203</u>	<u>\$1,424,684</u>

ACCUMULATED AMORTIZATION	March 31, 2003	Amortization and Adjustments	Disposals and Transfers	March 31, 2004
Telecommunications				
Equipment	\$ 61,198	\$ 25,909	\$ -	\$ 87,107
Informatics Hardware	49,786	18,147	-	67,933
Software	109,723	102,947	-	212,670
Furniture and Fixtures	59,883	20,998	-	80,881
Motor Vehicles	12,760	2,393	12,760	2,393
Leasehold Improvements	168,969	51,990	-	220,959
	<u>\$462,319</u>	<u>\$222,384</u>	<u>\$12,760</u>	<u>\$671,943</u>
Net Book Value	<u>\$992,257</u>			<u>\$752,741</u>

Office of the Information Commissioner of Canada
Notes to the Financial Statements
For the year ended March 31, 2004

6. Integrated Investigations Application (IIA) Software

From the Office's inception, in 1983, until 2002, the Office shared administrative services with the Office of the Privacy Commissioner of Canada.

During this period, the Offices of the Information and Privacy Commissioners (OIPC), operating under the original shared Corporate services approach, contracted to develop a case tracking computer system entitled "Integrated Investigation Application (IIA)". However, during 2002/2003, the year of the IIA's implementation, the Office of the Privacy Commissioner (OPC) withdrew from the project. The Office of the Information Commissioner of Canada (OIC) then completed the project on its own.

In June, 2003, OPC obtained a copy of the IIA software for \$150,000 to compensate the Office for costs incurred on OPC's behalf. The Office used these monies to reduce the cost of the capital asset.

7. Accrued Employee Severance Benefits

The Office of the Information Commissioner of Canada provides post-employment benefits to its employees through a severance benefit plan. The benefit plan is not pre-funded and therefore has no assets, resulting in a plan deficit equal to the employees' severance benefit liability. Information about the plan is as follows:

	2004
Obligation, beginning of the year	\$719,695
Expense for the year	15,272
Benefits paid during the year	(38,114)
Obligation, end of the year	\$696,853
Current portion	\$ 54,614
Long Term Portion	642,239
Obligation, end of the year	\$696,853

8. Accumulated Deficit

The accumulated deficit represents the difference between funding and accrued expenses, and primarily represents transactions incurred by the Office in providing services that will require future funding. Significant components of future funding requirements include employee severance benefits and vacation pay liabilities. It is expected that appropriations will be provided in future years as these amounts are paid.

Office of the Information Commissioner of Canada
Notes to the Financial Statements
For the year ended March 31, 2004

9. Summary of Expenses by Major Classification

	2004
Salaries and employee benefits	\$4,708,460
Professional and special services	649,207
Accommodation	596,000
Amortization	222,384
Transportation and communications	159,963
Machinery and equipment	66,624
Utilities, materials and supplies	65,733
Information technology	56,211
Repairs and maintenance	49,342
Rentals	31,156
Other	6,186
Loss on sale of assets	3,643
Total	\$6,614,909

10. Services Provided Without Charge

During the year, the Office received various services provided without charge by other Government departments totalling \$1,033,664. These services include:

Description	2004
Public Works and Government Services Canada – accommodation	\$ 596,000
Treasury Board Secretariat – employer's share of insurance premiums	253,000
Office of the Auditor General of Canada – audit services	150,000
Treasury Board Secretariat – absorption of employee benefit plan costs	32,664
Public Works and Government Services Canada – payroll services	2,000
Total services provided without charge	\$1,033,664

Office of the Information Commissioner of Canada
Notes to the Financial Statements
For the year ended March 31, 2004

11. Commitments

The Office of the Information Commissioner of Canada has commitments arising in the normal course of operations. Minimum annual payments under these agreements are as follows:

Fiscal Year	Total
2004-2005	\$13,000
2005-2006	13,000
2006-2007	2,000
beyond 2006-2007	Nil
	\$28,000

12. Related party transactions

The Office of the Information Commissioner of Canada is related, in terms of common ownership, to all Government of Canada departments, agencies and Crown corporations. The Office enters into transactions with these entities in the normal course of business. During the year, the Office expensed \$1,978,485 in the normal course of business with other government departments, agencies and Crown corporations. These expenses include services provided without charge of \$1,033,664 as described in Note 10.

13. Pension benefits

Contributions to the Public Service Superannuation Plan represent the total pension obligations of the Office of the Information Commissioner of Canada and are recognised in the accounts on a current basis. The Office of the Information Commissioner of Canada's contribution to the Plan was \$493,870 for the year ended March 31, 2004.

Section VII - Supplementary Information

1. Legislation Administered by the Information Commissioner

The Information Commissioner has an oversight responsibility to Parliament for the:

Access to Information Act R.S.C., 1985, ch. A-1, amended 1997, c. 23, s. 21

2. Statutory Annual Reports and Other Publications

The Commissioner's annual report and position paper on access to information are available on the Commissioner's Internet website.

- *Information Commissioner's 2003-2004 Annual Report*. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada. Available from the Office of the Information Commissioner of Canada, Ottawa, Canada K1A 1H3; (613) 995-2410.
- *Performance Report to Parliament, for the period ending March 31, 2003*. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada. Available through local booksellers or by mail from Public Works and Government Services - Publishing, Ottawa, Canada K1A 0S9.
- *2003-04 Estimates: A Report on Plans and Priorities*. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada. Available through local booksellers or by mail from Public Works and Government Services - Publishing, Ottawa, Canada K1A 0S9.
- Office of the Information Commissioner of Canada Internet home page:
<http://www.infocom.gc.ca>

3. Contact for Further Information

Ruth McEwan
Director General, Corporate Services
Office of the Information Commissioner of Canada
112 Kent Street, 22nd Floor
Ottawa, ON K1A 1H3
Telephone: (613) 995-2864
Facsimile: (613) 995-1501

OFFICE OF THE PRIVACY COMMISSIONER OF CANADA

PERFORMANCE REPORT

for the Period Ending March 31, 2004

Approved:



The Honourable Irwin Cotler, PC, MP
Minister of Justice and Attorney General of Canada

Date: SEP 03 2004

TABLE OF CONTENTS

Section	Page
I. Privacy Commissioner's Message	4
II. Context	6
III. Raison d'être	13
IV. Performance Summary	15
a. Status of other RPP Commitments	17
b. Appearances before Parliament	19
V. Performance Discussion	21
Strategic Outcome 1 – Encouraging compliance with privacy law by both Public and private sector organizations in Canada	21
Strategic Outcome 2 – Safeguarding the right to privacy of Canadians	25
Strategic Outcome 3 – Increasing public awareness and understanding Of privacy issues	29
VI. Financial Performance	33
Financial Performance Overview	34
Table 1: Voted Appropriations	34
Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	35
Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	36
Table 4: Crosswalk between Strategic Outcomes and Business Lines	37
Accrual Based Financial Statements	38
VII. Supplementary Information	39
a. Legislation Administered by the Privacy Commissioner	39
b. Statutory Annual Reports and Other Publications	39
c. Contact for further information	39
Appendix 1 – Management Discussion and Analysis	40
Appendix 2 – Management Action Table	43

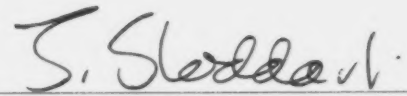
OFFICE OF THE PRIVACY COMMISSIONER OF CANADA
PERFORMANCE REPORT

Management Representation Statement

I submit, for tabling to Parliament, the 2003-04 departmental performance report (DPR) for the Office of the Privacy Commissioner of Canada.

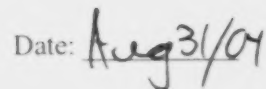
This report has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the 2003-04 *Departmental Performance Reports Preparation Guide* and represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced, and transparent picture of the organization's performance for fiscal year 2003-04.

Approved: _____



Jennifer Stoddart
Privacy Commissioner of Canada

Date: _____



Section I - Privacy Commissioner's Message

I was named Privacy Commissioner of Canada December 1, 2003, taking over the stewardship of this very important office from Interim Commissioner Robert Marleau.

This has been an exceptional year for the Office of the Privacy Commissioner of Canada. Extraordinary events have necessitated extraordinary measures, and have posed major challenges for the management and staff of the department.

In a short space of time, the Office has dealt with the resignation of one Commissioner, the appointment of an Interim Commissioner, a turbulent period of difficult but necessary internal and external audits, investigations and reviews (some of which are ongoing) institutional renewal and corporate reorganization, as well as senior staff departures and realignments.

Because of these unpredictable events and the unforeseeable changes faced by OPC in this transitional year, progress towards the achievement of some of the strategic goals and outcomes noted in the 2003-04 Report on Plans and Priorities has been slower than expected and certain initiatives were postponed or cancelled.

When I was named Privacy Commissioner, I immediately set out several priorities for the year ahead. They were:

- Helping organizations implement Canada's new private sector privacy law, which came fully into effect on January 1, 2004;
- Monitoring government initiatives to ensure that they take into account citizens' privacy rights;
- Developing my Office's research capabilities to track technological trends and to help Canadians understand their potential privacy encroachments;
- Monitoring compliance with both federal privacy laws, through complaint investigations, to ensure that citizens' rights are protected; and
- Responding to a most pressing and immediate need for institutional renewal and improved financial management.

A series of corrective measures have been taken, and continue to be taken, to re-establish the credibility of this Office with the public and with Parliament. A transparent, consultative strategic planning process was launched in the last quarter of the fiscal year 2003-04. The planning process established the strategic goals for OPC, as well as a framework for the strategies and key actions required to achieve these. In addition, it led to the realignment of budgets with our strategic directions, so that managers and staff have the resources required to meet their objectives. The Office has also established a Modern Comptrollership Action Plan with emphasis on making OPC's management processes more effective and strengthening Human Resources. Moreover, a number of

steps have been taken and will continue to be taken to improve the working environment of the office.

In the midst of this unusual and administratively challenging year at the OPC, the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act (PIPEDA)* came fully into force. Our staff has done a commendable job in responding to the initial confusion and anxiety over application of the *Act* in the private sector, in meeting the increased volume of inquiries and requests for information and assistance with compliance and in conducting investigations in response to the growing number of *PIPEDA*-related complaints received. Our public outreach and education program for *PIPEDA* includes an overhaul of our Web site, an overview of *PIPEDA* available on video for downloading, the provision of publications such as the Business Guide and fact sheets, and numerous consultations with public sector business associations. This outreach will continue as part of a comprehensive Communications Plan that will be undertaken in the coming year to better help individuals and businesses understand their rights and obligations under *PIPEDA* and the *Privacy Act*, as well as to reinvigorate the role of the OPC as a key force working to uphold privacy rights for Canadians.

We also continue to monitor and encourage compliance with the *Privacy Act* by carrying out investigations in response to complaints received, conducting audits and compliance reviews, reviewing Privacy Impact Assessments from government departments, and undertaking frequent consultations with departmental officials on privacy matters and concerns. The carrying out of these and other activities relating to the *Privacy Act* continues to account for a major part of the Office's workload.

I look forward to continuing to work with the dedicated and professional staff of this Office in the continued implementation of our strategic objectives. We have been through an unusual and troubling time together, we have launched a renewal process that is well on its way, and we anticipate implementing strategies to move us closer to our organizational goals and objectives in the coming year.

Section II – Context

As the Commissioner noted in her Message, this has been an exceptional year for the Office of the Privacy Commissioner of Canada. Still, in the midst of a period of turmoil and the ensuing institutional renewal, the day-to-day work of the Office of the Privacy Commissioner continued on in an effective manner.

Every day, the media are full of stories about how the application of new and existing technologies, such as global positioning systems, radio frequency identification, cell phone cameras and video surveillance cameras, pose a threat to our privacy. Although privacy-invasive technologies receive a great deal of media attention, the threats they pose can often be addressed by applying the fair information principles on which the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act (PIPEDA)* and the *Privacy Act* are based.

Enhancing security and public safety

The ongoing attempts by government to make us safer and more secure pose an extremely serious challenge to our civil liberties, including our right to privacy.

In 2003-2004, the Canadian government continued to introduce measures to enhance security. One underlying assumption is that by giving access to law enforcement and national security agencies to personal information, we will have a safer, more secure society.

In March 2004, the federal government passed Bill C-7, the *Public Safety Act*. Bill C-7 was a highly controversial piece of legislation. Originally introduced as Bill C-42 in November 2001, shortly after the terrorist attacks of September 11, it took two and a half years and four attempts to pass.

The *Public Safety Act* established a troubling precedent by blurring the line between the government and the private sector. Traditionally, national security has been carried out by government agencies relying primarily on intelligence information collected by these agencies. This Act requires air carriers and operators of reservations systems, and potentially other organizations, to turn over information about passengers to government officials, including officials of foreign governments, the RCMP and CSIS, not only for the purposes of fighting terrorism, but also to assist in identifying individuals against whom there may be outstanding warrants for a wide variety of non-terrorist related offences.

The Government of Canada also created a new department, Public Safety and Emergency Preparedness, specifically to deal with national security and public safety. As well, the Government of Canada created the Canada Border Services Agency (CBSA), bringing together the border security and intelligence functions of the Canada Customs and

Revenue Agency, Citizenship and Immigration Canada and the Canadian Food Inspection Agency.

The creation of these new organizations directly affects our mandate. We understand the need to improve security and share information between agencies and with foreign governments. However, a fundamental part of our job is to ensure that government departments and agencies respect privacy rights and that there are procedures and policies in place to protect the personal information that is collected, used and shared with other departments and countries.

During the past year we took part in a spirited debate about the need for a national identification card. The Minister of Citizenship and Immigration at the time argued that a national identification card would provide a more secure and reliable proof of identity, help combat identity theft, make it easier for Canadians to travel abroad, and prevent racial profiling at the border. In September 2003, Robert Marleau, the Interim Privacy Commissioner, appeared before the Standing Committee on Citizenship and Immigration to discuss our Office's opposition to a national identification card.

PIPEDA is now fully implemented

On January 1, 2004, the final phase of the implementation of *PIPEDA* took place. The Act now applies to every organization that collects, uses or discloses personal information in the course of a commercial activity, except in those provinces where a substantially similar provincial law applies. To date, Quebec is the only province deemed to have substantially similar legislation but it is expected that recently passed privacy-related legislation in Alberta and British Columbia will be confirmed as substantially similar in the near future as well. Previously, the Act only applied to federal works, undertakings, and businesses, such as airlines, banking, broadcasting, interprovincial transportation and telecommunications, and to organizations that disclosed personal information outside a province or the country for consideration.

The change in the scope of the Act created new demands on our Office. We received a large number of speaking requests from organizations that wanted to have a better understanding of their obligations under the Act. The number of telephone and written inquiries increased significantly and the number of complaints we received during the first quarter of 2004 increased by approximately 50 per cent compared to the same period in 2003. We also worked closely with other federal departments and external stakeholders to develop guidance tools to help the health care sector comply with *PIPEDA*. We are dealing with this significantly increased workload with the same level of resources we had in the previous year.

OPC Management Framework & Issues

As part of OPC institutional renewal, which is being led by the Commissioner, a major emphasis has been placed on strengthening the Office's management processes. This includes specifically the Office's strategic planning and budgeting process. OPC has implemented a new, open and more consultative approach to strategic planning and budgeting. The result of this process was the establishment of three relatively new strategic outcomes for OPC, as described in our FY 2004-05 RPP:

1. *To be an effective privacy guardian by assessing and promoting government and private sector compliance with privacy obligations*
2. *To be Parliament's window on privacy issues*
3. *To foster an understanding of privacy rights and obligations*

These new strategic outcomes took effect in the fourth quarter of fiscal year 2003-2004. As a result, FY 2003-04 was a transition period for the Office and our reporting for the year in this departmental performance report takes this into consideration. The following table outlines how our strategic outcomes have evolved and the link between the previous outcomes, as stated in the 2003-04 RPP, on which this departmental performance report is based, and our new Strategic Outcomes (S.O.'s), as outlined in our 2004-05 RPP.

Previous FY 2003-04 RPP S.O.	New FY 2004-05 RPP S.O.	Comments
1. Encourage compliance with privacy law by both public and private sector organizations in Canada 2. Safeguard the right to privacy of Canadians	1. To be an effective privacy guardian by assessing and promoting government and private sector compliance with privacy obligations	In the previous S.O.'s, the distinction between S.O.'s #1 & #2 was not clear. S.O. #1 dealt with both the public and private sector and in S.O. #2 the focus was intended to be primarily on the private sector. For purposes of the 2004-05 RPP these S.O.'s have been combined into one. Moreover, as explained in the 2004-05 RPP, the new S.O. is broader in that it encompasses activities such as the handling of privacy inquiries, the performance of privacy impact assessments (PIAs) & the establishment of partnerships with key stakeholders.

Previous FY 2003-04 RPP S.O.	New FY 2004-05 RPP S.O.	Comments
	2. To be Parliament's window on privacy issues	This is an entirely new S.O. It reflects the Office's commitment to serving Parliament. It inherently recognizes that enhancing the relationship between the Office and Parliamentarians requires considerable focus.
3. Increase public awareness & understanding of privacy issues	3. To foster an understanding of privacy rights and obligations	The previous S.O. and the current one are similar. However, one distinction is that the previous S.O. focused solely on "public" awareness, whereas the new S.O. includes privacy rights " <i>and obligations</i> ", meaning that this extends to businesses and public sector organizations. Some of the difference between these two S.O.'s also relates to how the S.O. will be achieved – less emphasis on speeches & appearances by the Commissioner, more on communications activities undertaken by a wider range of staff, using a wider range of tools and on developing partnerships through mechanisms such as a contribution program.

Impact of Internal Issues

Another major consideration in reporting on results achieved by the Office in fiscal year 2003-04 was the impact of the events leading to and immediately following the resignation of the previous Commissioner in June 2003. During the period of approximately a month leading up to the previous Commissioner's resignation and for a number of months following, the major focus of Office staff was the Parliamentary Committee hearings and the ensuing audits and reviews. Because of these events, certain major activities mentioned in the 2003-04 RPP, such as the carrying out of private sector compliance reviews and audits, the launch of a major national advertising campaign and the organization of a large international conference of Data Protection and Privacy Commissioners, were either delayed or cancelled. Nonetheless the Office did continue to effectively carry out key activities, such as responding to inquiries from the public and businesses and the investigation of complaints received under both the *Privacy Act* and

PIPEDA, throughout the year. These activities are described to a greater extent in Section V of this document.

Audits and Reviews of the OPC

In the period following the previous Commissioner's resignation, several audits and reviews of the Office of the Privacy Commissioner were conducted. More specifically, these included:

- A special audit performed by the Office of the Auditor General (OAG) at the request of the House of Commons Standing Committee on Government Operations and Estimates. The OAG observations and recommendations from this audit were outlined in their September 30, 2003 report on the Office of the Privacy Commissioner of Canada (<http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/reports.nsf/html/20030930ce.html>).
- The Public Service Commission (PSC) Audit of the Office of the Privacy Commissioner. The PSC conclusions and recommendations were outlined in their September 2003 report on their Audit of OPC (http://www.psc-cfp.gc.ca/publications/monogra/opc-tr_e.htm).
- The September 2003 Report commissioned by Treasury Board on the Management Review of the Office of the Privacy Commissioner.

In addition, in the months following these audit and reviews, other reviews and special studies at OPC were performed by or requested by central agencies:

- The PSC conducted an investigation of certain specific staffing actions and decisions on these were communicated by PSC in Q4 of fiscal year 2003-04.
- The PSC has also performed a follow up systemic staffing review on which it will be reporting to Parliament in the Fall.
- The Organization and Classification unit of the Public Service Human Resources Management Agency of Canada has recently completed Phase 1 of a review of the classification level of OPC positions. This involved 17 positions identified in the Auditor General's September 2003 audit report.
- In Phase 2 of the classification review, the classification levels in the Office's 3 main program branches, Investigations and Inquiries, Program Practices and Review and Public Education and Communications are being examined. Phase 2 of the classification review will be completed in August 2004.
- During Phase 3 of the classification review, OPC will review the classification level of another 10 positions linked to staffing requirements. In total, through Phases 1-3 of the classification reviews, the classification levels of approximately 90% of OPC's employees are being validated.

The reviews, audits and investigations themselves have taken up a lot of management and staff time and energy. Moreover, the staffing and classification reviews have caused considerable anxiety for many staff members regarding appointments and job levels.

Corrective Measures

These audits and reviews highlighted that there was a major breakdown of external governance and internal control processes at the OPC. Considerable time and effort in the last six months of FY 2003-04 has gone into establishing corrective measures. Corrective measures taken by the office during the year included the establishment of a meaningful strategic planning and budgeting process, the completion of a Modern Comptrollership action plan, the introduction of a new delegation of financial authority framework and related financial policies, as well as the provision of training to staff on this, and the creation of an External Advisory Board. In Appendix 2 of this report we have summarized the most significant corrective measures taken to date.

Looking Forward

The introduction of an appropriate management framework and the implementation of the necessary corrective measures provide a solid foundation for the Office's activities going forward. This overview of how past management issues have been addressed "closes the loop" and should allow the Office to focus, in its future reports, on how it is achieving its mandate and providing benefits to Canadians.

One area that remains a work in progress for the Office as of the date of this report is the development and implementation of an OPC performance measurement framework. A key part of this is the creation of a "scorecard" including operational, finance and H.R.-related metrics that is presented to the OPC Senior Management Team each month. This scorecard was piloted in July 2004 and will be implemented shortly thereafter. In addition, the Office is currently developing its longer-term performance measurement strategy. As part of the planning and budgeting process some performance indicators were initially proposed. A performance measurement working group was established to develop a strategy for the generation of meaningful performance information, which will allow us to assess the progress in achievement of its strategic outcomes and provide input for decisions in future planning cycles. This working group is looking at performance measurement at OPC applying a "results chain" approach suggested by Treasury Board. We expect that the results from this work will be reflected in next year's DPR. In the interim, for purposes of this DPR, we have pulled together performance information available from existing sources.

Section III – Raison d'être

To ensure that Canadians' rights, under Canada's privacy laws, are respected.

The Privacy Commissioner of Canada is an Officer of Parliament who reports directly to the Senate and House of Commons. The Commissioner is an advocate for the privacy rights of Canadians whose powers include:

- investigating complaints and conducting audits under two federal laws;
- publishing information about personal information-handling practices in the public and private sectors;
- conducting research into privacy issues; and
- promoting awareness and understanding of privacy issues by the Canadian public.

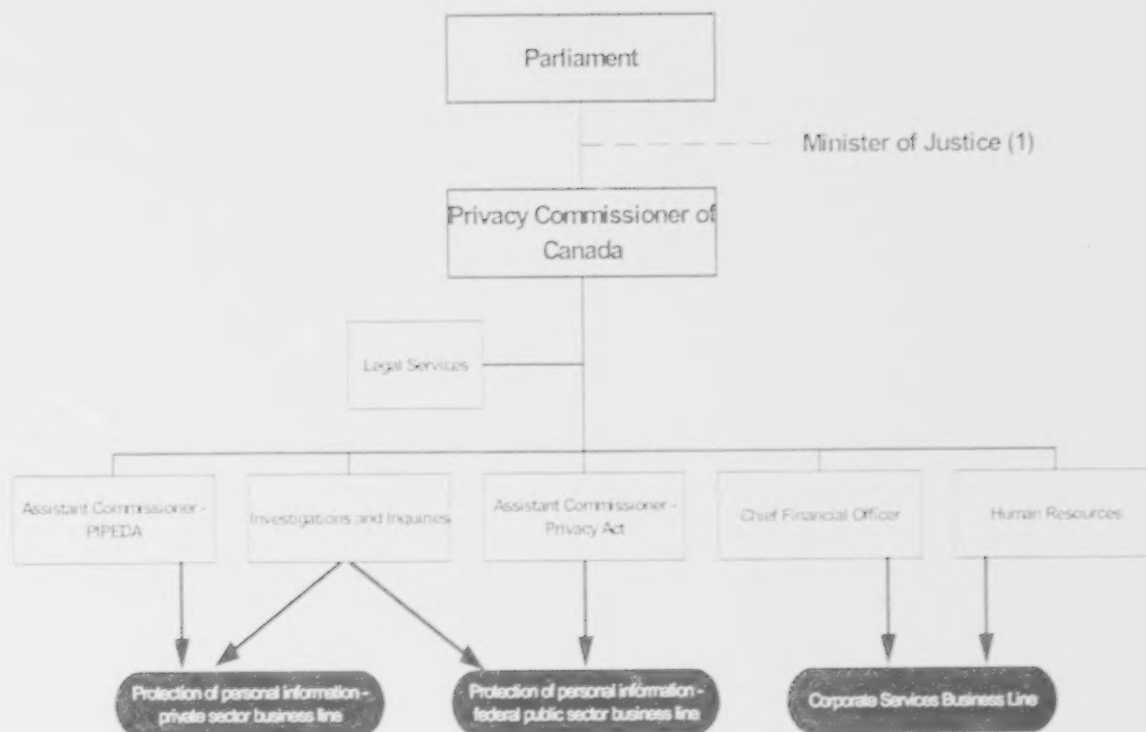
The Commissioner works at arm's length from government to investigate complaints from individuals, and to conduct compliance audits with respect to the federal public sector and the private sector.

Canadians may complain to the Commissioner about any matter specified in Section 29 of the *Privacy Act*. This Act applies to personal information held by the Government of Canada.

For matters relating to personal information in the private sector, the Commissioner may investigate complaints under Section 11 of the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act (PIPEDA)*. Effective January 1, 2004, the applicability of *PIPEDA* was extended to cover all personal information collected, used or disclosed in the course of commercial activities by all private sector organizations, except in provinces that have enacted privacy legislation that is deemed to be substantially similar to the federal law. The Act also applies to the personal information of employees that is collected, used or disclosed in connection with the operation of federal works, undertakings or businesses.

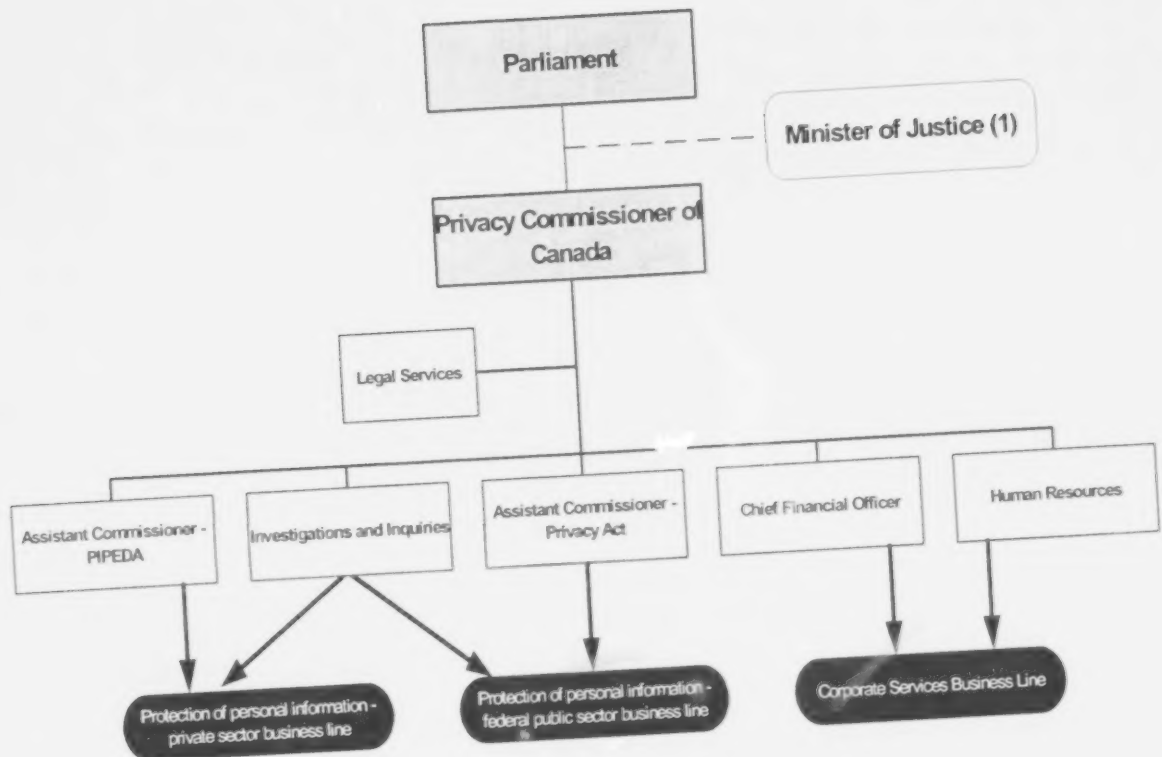
As an ombudsman, the Commissioner prefers to resolve complaints through negotiation and persuasion, using mediation and conciliation if appropriate. However, the Commissioner has the power to summon witnesses, administer oaths and compel the production of evidence if voluntary co-operation is not forthcoming.

Organization



(1) The OPC is designated by Order-in-Council as a department for purposes of the *Financial Administration Act*. As such, it is established under the authority of schedule 1.1 of the *Financial Administration Act* and reports to Parliament for financial administration purposes through the Minister of Justice. The Privacy Commissioner is accountable and reports directly to Parliament through the Speakers of the Senate and the House of Commons on all results achieved.

Organization



(1) The OPC is designated by Order-in-Council as a department for purposes of the *Financial Administration Act*. As such, it is established under the authority of schedule 1.1 of the *Financial Administration Act* and reports to Parliament for financial administration purposes through the Minister of Justice. The Privacy Commissioner is accountable and reports directly to Parliament through the Speakers of the Senate and the House of Commons on all results achieved.

Section IV – Performance Summary

The government has demonstrated its recognition of the importance of, and a commitment to, proper privacy protection mechanisms in Canada with the establishment of federal privacy laws in the public, and now the private sectors. The following section describes how the Office of the Privacy Commissioner has promoted and protected respect for privacy rights, which form the foundation of the *Privacy Act* and *PIPEDA*, in fiscal year 2003-04 and provides an overview of progress made in key areas, as they relate to the Office's strategic outcomes.

Implementation of *PIPEDA* – Focus on the Private Sector

One of the major challenges the Office of the Privacy Commissioner faced in FY 2003-04 was preparing for the final phase of implementation of the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act (PIPEDA)*. In the OPC's fiscal year 2003-04 Report on Plans and Priorities, a strong focus on the private sector was therefore anticipated. This included specifically:

1. ensuring private sector compliance with *PIPEDA* through the undertaking of complaint investigations
2. monitoring and profiling the personal information practices of private sector organizations to plan and prioritize audit and review activities
3. promoting public awareness of *PIPEDA*

In fiscal year 2003-04, the majority of the Office's private sector activity took place in relation to items # 1 & # 3 above. As the scope of the Act extended to a broader range of organizations, not surprisingly the number of private sector related complaints received by the Office increased substantially. In total, complaints received relating to the private sector increased by 24.4 % over the previous fiscal year, with the most dramatic increases experienced in the first 3 months of 2004, just after the final phase of *PIPEDA* came into effect.

In that our experience in conducting *PIPEDA*-related investigations and issuing findings to organizations is still relatively limited, it is difficult at this point in time to assess whether these investigations are having far-reaching effects on the personal information handling practices of companies in different industries. However, some of the issues addressed by the Office were precedent-setting in terms of providing guidance to organizations in the interpretation and application of the legislation. This was specifically the case as relates to the use of video surveillance in the workplace and the collection of personal health information by employers. In addition, the Office has been working closely with representatives of various industries, such as the Retail Council of Canada, the Insurance Bureau of Canada and the Canadian Bankers Association, to clarify issues and ensure the effectiveness of future complaint investigations. For fiscal year 2004-05, we will be putting into place a formal recommendation follow-up process

that will provide us with some feedback on the impact of our *PIPEDA*-related investigations.

In relation to the promotion of *PIPEDA* awareness, the full implementation of the Act required a strong emphasis on communications outreach to the business community across Canada. Businesses needed to be made aware of *PIPEDA* in order to comply and to allow citizens to fully exercise their rights under the new law. Consequently a campaign was launched in the fourth quarter of fiscal year 2003-04 targeted specifically at businesses. This included the updating and publication of a business guide, the creation of an E-kit for businesses, the preparation and dissemination of fact sheets and the undertaking of speaking engagements by senior Office staff to promote understanding of *PIPEDA*.

In the absence of any baseline and subsequent survey data it is difficult at this point to assess the extent of the impact of these communications activities on businesses' understanding of privacy obligations. The evidence of the success of this campaign to date rests primarily on the number of people and organizations reached. Over fiscal year 2003-04 an average of 70,000 visits were made to the OPC website per month. This figure increased to an average of over 90,000 visits in Q4 of the year. One of the key sections accessed on the site was the Business Guide, which received close to 5,100 visits per month, more than three times the number of visits per month in the previous year. Similarly the newly-created E-kit averaged over 10,000 page views per month after it was launched, just prior to Q4 of fiscal year 2003-04. To extend the reach of this information electronically, a substantial investment, of approximately \$100,000, was made by the Office to improve our website. In addition, thousands of industry association members, conference attendees and business representatives received an overview of the new private sector privacy legislation and how it applies to their organizations through speaking engagements and presentations carried out by the Commissioner, Assistant Commissioners and other OPC staff.

Encouraging Compliance with the Privacy Act

In the past year investigations carried out by the Office in response to privacy-related complaints received were the primary means used by the Office to encourage compliance with the *Privacy Act*. This Act applies to personal information held by the Government of Canada. In total 3,134 complaint files were closed in fiscal year 2003-04.

To date we have not performed a comprehensive analysis of the impact of the investigations we have carried out relating to the public sector. However, we know that our interaction with respondent departments and organizations generally promotes better understanding of privacy rights and respect of privacy obligations. Moreover, implementation of recommendations from a specific investigation can and often does have a broader impact on privacy practices. We will consider how to use the information obtained from the follow up of recommendations in the Office's performance measurement framework, which is currently being developed.

Receiving Privacy Act-related complaints and conducting investigations in response to these is basically a reactive process. One manner in which the Office has been proactive in promoting compliance with the *Privacy Act* is through our role in providing feedback to government departments on privacy impact assessments (PIAs) submitted to OPC. The Treasury Board policy on PIAs requires that departments and agencies prepare PIAs for all government projects or initiatives that involve the collection, use and disclosure of personal information. PIAs help ensure that sound privacy practices are incorporated into programs from the outset, before any issues that would otherwise not be addressed become problematic. OPC's role in the PIA process is to assess the extent to which the PIA prepared by the department identifies privacy issues and risks associated with a program, as well as the measures planned to address these risks. In addition, the Office often receives Preliminary Privacy Impact Assessments (PPIAs), i.e. draft PIAs that are submitted at an early stage for feedback. In fiscal year 2003-04 the Office fully completed the review of 18 PIA and PPIA submissions.

A) Status of Other RPP Commitments

In the Office's 2003-04 RPP we identified a series of priorities for each of the three strategic outcomes that were then in effect. Progress has been made on many of these priorities, as described above. Because of the difficult circumstances encountered in the first part of the fiscal year, as described in Section II, progress on other initiatives was limited and certain activities were cancelled or postponed. The following table outlines the areas where there was a significant gap between the priorities initially established for fiscal year 2003-04 and what actually occurred.

Strategic Outcome #1 – "Compliance" ⇒ promote implementation of fair information practices through investigations and <i>audits</i>	The conducting of investigations continued to be a "bread & butter" activity for OPC in FY 2003-04 and a significant level of investigation activity was sustained. The level of audit activity was considerably lower than anticipated because of the application of resources to other higher priority areas. However some significant public sector compliance reviews were performed.
--	--

Strategic Outcome #2 – “Safeguarding the Right to Privacy of Canadians” ⇒ continue to improve internal policies in relation to the monitoring of private sector personal information management practices	During 2003-04, the Office principally monitored private sector practices through the investigations it carried out. However, because of other priorities, relatively little time and effort was spent on analyzing trends and results from investigations across different companies within a given sector and across sectors. This work would normally be done collaboratively between our Policy, Practices and Reviews and Investigations and Inquiries branches. This will be given greater emphasis in fiscal year 2004-05.
Strategic Outcome #3 – “Increase Public Awareness” ⇒ Launch a major national advertising campaign to ensure that Canadian businesses subject to <i>PIPEDA</i> are aware of their obligations, and that citizens are aware of their rights under the law ⇒ Implement preparatory work for the 26th International Conference of Data Protection and Privacy Commissioners ⇒ Create new opportunities to reach Canadians and businesses at the grass roots level with a community newspaper article campaign	Communications activities specifically related to <i>PIPEDA</i> were delayed because of the events that occurred in the Office in the first half of the year. Nonetheless, as described earlier in this section, a coordinated campaign targeting businesses involving a series of communications activities was launched in Q4 of fiscal year 2003-04. However plans to undertake a major national advertising campaign for the Canadian public were cancelled. OPC was not in a position to host this event as a result of the summer 2004 events and consequently the 2004-05 conference will be hosted by another country. As noted above, a series of communications activities was undertaken in the latter part of fiscal year 2003-04 targeting businesses specifically. The initiatives chosen were those the Office identified that were the most cost-effective and had the highest impact and that could be carried out in the short term. A community newspaper campaign may be considered in 2004-05, as appropriate.

⇒ Increase capacity to respond effectively to an increasing # of public inquiries	In total the # of inquiries increased by 52% in 2003-04 over the previous fiscal year. The total number of calls received increased by 273% during the year. In the absence of additional funding available for the Inquiries function and for the Office as a whole, as a temporary measure staff from other areas provided assistance to OPC's Inquiries Officers to help deal with this significant increase in the volume of inquiries. In addition, late in fiscal year 2003-04 OPC decided to introduce an automated telephone answering application. This application is being implemented in Q2 of fiscal year 2004-05.
⇒ Explore opportunities to develop web-based curriculum on key privacy issues	The e-kit, fact sheets and even a video on <i>PIPEDA</i> were all made available through the OPC website in fiscal year 2003-04. In general, much information is currently available on privacy issues in general and <i>PIPEDA</i> specifically on the OPC website, but these are not specifically packaged as a web-based educational curriculum.

Conclusion

Despite the upheaval in the internal environment, OPC made reasonable progress towards the achievement of the three strategic outcomes identified for fiscal year 2003-04. The program of institutional renewal led by the Commissioner and the stabilization of OPC's management processes is allowing the Office to "turn the corner" and focus on the achievement of its new, refined strategic outcomes. The performance measurement framework under development will provide a solid underpinning for performance reporting in fiscal year 2004-05 and the years following.

B) Appearances before Parliament

May 29, 2003 – Julien Delisle, Executive Director, appeared before the Government Operations and Estimates Committee to discuss the Office's main estimates

September 18, 2003 - The Interim Privacy Commissioner of Canada, Robert Marleau, appeared before the Standing Committee on Citizenship and Immigration regarding a national identification card

September 22, 2003 - The Interim Privacy Commissioner of Canada, Robert Marleau, appeared before the Standing Committee on Government Operations and Estimates of the House of Commons regarding his Office's recently tabled 2002-2003 Annual Report to Parliament

October 2, 2003 - The Interim Privacy Commissioner of Canada, Robert Marleau, appeared before the Standing Committee on Public Accounts of the House of Commons to discuss the Office of the Auditor General's audit of the Office of the Privacy Commissioner of Canada.

March 3, 2004 - The Privacy Commissioner of Canada, Jennifer Stoddart, appeared before the Senate Standing Committee on Social Affairs, Science and Technology to discuss Bill C-6, the *Assisted Human Reproduction Act*

March 18, 2004 - The Privacy Commissioner of Canada, Jennifer Stoddart, and the Assistant Commissioner, Heather Black, appeared before the Senate Committee on Transport and Communications to discuss her Office's concerns with Bill C-7, the *Public Safety Act, 2002*.

V.1 STRATEGIC OUTCOME 1 – Encouraging compliance with privacy law by both public and private sector organizations in Canada

The OPC seeks to promote fair information management practices by both public and private sector organizations in Canada in accordance with two federal privacy laws—the *Privacy Act*, which was enacted in 1983 and the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act (PIPEDA)*, which took effect on January 1, 2001. The principal means of doing this is through the undertaking of complaint investigations, which are carried out by OPC's Investigations and Inquiries Branch. The Branch investigates complaints under both laws from individuals alleging that their personal information has been mismanaged or that they have been denied access or correction rights accorded them under these Acts. In conducting this work Investigations and Inquiries is supported by activities of other branches, such as the Legal Branch. The OPC Legal Branch helps with the interpretation of the two Acts, as well as being involved in litigation concerning the interpretation and application of these Acts and in cases relating to the jurisdiction and powers of the Commissioner.

The Investigations & Inquiries Branch also responds to inquiries from the general public and from government institutions, private sector organizations, and the media who contact the Office on a wide variety of privacy-related issues. In addition, it conducts reviews of public interest disclosures of personal information under the *Privacy Act* as well as incidents of mismanagement of personal information under both Acts.

Resources

In fiscal year 2003-04 OPC spending on Strategic Outcome # 1 was approximately \$6.1M., including specifically the funding of investigations carried out by the Investigations and Inquiries Branch (I & I) and other related I & I activities. The Investigations staff complement in 2003-2004 included: a Director General, a Deputy Director General, four senior privacy officers, 19 privacy officers, 3 junior privacy officers, 1.5 writers. This represents a net decrease of 5.5 full time equivalents as compared to the previous fiscal year.

Outcomes achieved

The Office's investigations serve to ensure that complainants' privacy rights are respected. Our interaction with officials in respondent departments and organizations serves to educate them on the principles of individual privacy rights and on their own obligations and responsibilities to adhere to the requirements of federal privacy laws. The implementation of recommendations or corrective measures taken as a result of the

Office's interventions during negotiations to resolve complaints can prove beneficial to all Canadians, not just the complainant, reaching those who may be either directly or indirectly affected by the information management practices of government institutions and private sector businesses.

The breadth and scope of the workload involved in complaint investigations cannot easily be anticipated. A single complaint can precipitate a significant change in an established policy or practice, but only after many months of difficult and resource consuming negotiations with the respondent. On the other hand, the investigation of dozens of individual complaints about a particular issue, while equally resource consuming, may or may not uncover any significant evidence of wrongdoing in terms of violations of privacy legislation.

Privacy Act Complaints:

Complaint Category	Outstanding as at April 1, 2003	Received FY 2003-2004	Completed FY 2003-2004	Outstanding as at March 31, 2004
Access	541	1,635	799	1377
Privacy	283	942	778	447
Time Limit	211	1,629	1,557	283
Overall	1,035	4,206	3,134	2107

In 2003-2004, the Office received 4,206 new complaints under the *Privacy Act* – an all-time record for complaint intake, representing a 250% increase over last year. As the *Privacy Act* has been in force since 1983, the program is well established, with the same institutions receiving the bulk of complaints each year. Access and time limit complaints, which are generally of a routine, procedural nature, in total accounted for 77% of total *Privacy Act*-related complaints received. What made the past year unusual, was an influx of complaints within these categories on four specific issues that alone accounted for 63% of the total complaints received under the *Privacy Act*. Due to the reactive nature of the program activity, the number of complaints received cannot be easily anticipated as external factors can cause an unexpected spike in workload.

PIPEDA Complaints:

Complaint Category	Outstanding as at April 1, 2003	Received FY 2003-2004	Completed FY 2003-2004	Outstanding as at March 31, 2004
Access	40	64	49	55
Privacy	214	346	251	309
Time Limit	5	3	4	4
Overall	259	413	304	368

There was also a significant increase in complaints received under *PIPEDA*. The total was 413 complaints, which represents a 24.4% increase over the previous year. In large

part, this increase can be attributed to the coming into force of the last phase of *PIPEDA* on January 1, 2004. Phased in over three years, *PIPEDA* now extends to the collection, use and disclosure of personal information in the course of any commercial activity within a province, except in those jurisdictions that have legislation deemed as "substantially similar." During the reporting period, only Quebec had substantially similar privacy legislation. Alberta and British Columbia's Personal Information and Protection Acts are in the process of being deemed substantially similar. In preparation, Branch staff is actively working with its provincial counterparts in Alberta and BC to ensure a smooth transition of complaints. Outputs included joint statements, questions and answers, and jurisdictional tools.

Since January 1, 2004, 59% of complaints filed under *PIPEDA* were against new organizations, which posed a significant challenge in terms of time needed to determine whether the Office had jurisdiction to investigate as well as to educate the new organizations as to their privacy obligations. Moreover, insurance companies have become a large respondent group. This is a complex industry that often handles very sensitive personal information. The Branch has been collaborating with representatives of the life and health as well as the property and casualty sectors of the industry in order to ensure the effectiveness of complaint investigations.

As *PIPEDA* is still a relatively new piece of legislation, the issues that arise in complaint investigations are often complex and precedent-setting in terms of the interpreting the legislation and formulating Office policy. The collection of personal health information by employers was the subject of a number of complaints in 2003-2004, as was video surveillance in the workplace.

Incident investigations

The Branch also conducted 30 incident investigations of mismanagement of personal information under the *Privacy Act* and 10 under *PIPEDA* during 2003-2004. These came to our attention from various sources. Often there is no identifiable complainant but nevertheless the incident warrants further review by the Office to determine how and why it occurred. These investigations, like complaint investigations, serve to ensure that appropriate corrective measures are taken to prevent a recurrence and ultimately enhance privacy protection for the benefit of Canadians.

Reviews of public interest disclosures

Paragraph 8(2)(m) of the *Privacy Act* allows the head of a government institution to disclose personal information without the individual's knowledge or consent if there is a clear overriding public interest in doing so – either because it outweighs the individual's right to privacy or because it would clearly benefit the individual. Under subsection 8(5) of the Act, the Privacy Commissioner must be notified in advance of any proposed disclosures. The OPC received 67 notifications during the reporting year. For example, in several instances the RCMP relied on this provision to issue a media notice to a

particular community that a violent offender at high risk to re-offend has been released so that local residents could take appropriate precautions.

The Office's role is to review the information at issue and assess whether, from a privacy perspective, there are any concerns about the disclosure and to determine whether the individual should be advised of the disclosure. These reviews serve to ensure that government institutions exercise their discretion with sensitivity and awareness of the invasion of privacy that results from such disclosures.

Denial of access reviews

Subsection 9(5) of *PIPEDA* specifies that an organization must notify the Commissioner in writing if it is denying an individual access to personal information pursuant to paragraph 9(3)(c.1) of the Act. Paragraph 9(3)(c.1) allows organizations to withhold personal information collected without consent if it is reasonable to expect that the collection with knowledge or consent would compromise the availability or accuracy of the information and the collection is reasonable for purposes relating to investigating a breach of an agreement or a contravention of the laws of Canada or a province. Six such notifications were received in 2003-2004, and were reviewed by the Office to ensure that the organization has complied with the pertinent provisions of the legislation.

Issues Affecting Performance

PIPEDA requires the Commissioner to issue a report of findings within one year of receiving the complaint. The influx of complaints poses significant challenges in meeting legislated time frames. Moreover, we have encountered delays in filling existing vacancies and hiring new staff, in part because the Office lost its staffing delegation as a result of the classification audit following the Auditor General's report. Consequently, by year end the total # of indeterminate and term staff in OPC had declined by approximately 10% as compared to the number of filled positions one year earlier. This has exacerbated the workload problems.

To mitigate the growing crisis, two *Privacy Act* investigators were reassigned to exclusively handle *PIPEDA* complaints. Measures have been implemented aimed at improving the efficiency of the investigation process. *PIPEDA* specifically allows for the resolution of complaints by means of dispute resolution mechanisms such as mediation and conciliation and the Office now actively promotes mediation as part of its ombudsman approach to resolving complaints. One new type of complaint disposition, called "early resolution" has been introduced for *PIPEDA* complaints where the issue is dealt with before a formal investigation is undertaken. Another category of complaint disposition, called "settled" has also been added to capture instances where complaints are settled to the satisfaction of all parties during the investigation and therefore the complaint does not require adjudication by the Commissioner. Under the new Commissioner, there is also greater flexibility in reporting to complainants, in streamlining processes, and doing away with administrative burdens.

Despite these efforts, the Office is struggling to meet its statutory obligations under *PIPEDA* in the absence of resources. The difficulties we have encountered in staffing investigator positions and the diversion of existing staff to the *PIPEDA* side has also meant that complaint investigations under the *Privacy Act* have reached a crisis point. The number of complaints received exceeds the number of complaints that are completed, resulting in a growing backlog of open complaint files. We expect *PIPEDA* numbers to continue growing as the Office's proactive approach to public education and public awareness of privacy legislation has an increasing impact.

V.2 STRATEGIC OUTCOME 2 – Safeguarding the right to privacy of Canadians.

To safeguard Canadians' right to privacy, the OPC's Privacy, Practices and Reviews branch conducts compliance reviews under Section 37 of the *Privacy Act*. These are intended to encourage the growth of fair information practices by government institutions. The OPC also has the mandate, under Section 18 of the *Personal Information Protection and Electronics Documents Act (PIPEDA)*, to conduct audits of the personal information management practices in the Canadian private sector.

As reported in the OPC's 2002-2003 Performance Report, the introduction of the Government of Canada's *Policy on Privacy Impact Assessments (PIA)* has added to the responsibilities of the OPC. Our role, as defined in the Policy, is to assess the extent to which the PIA has succeeded in highlighting all of the privacy risks associated with the project or initiative and to comment on the appropriateness of the measures proposed to mitigate the impacts or risks identified. To further safeguard the right to privacy of Canadians, the OPC provides advisory services to public and private sector organizations on privacy related issues.

Resources

The resources expended for Strategic Outcome # 2 were approximately \$2.9M., including specifically the funding of audits and compliance reviews conducted by the Privacy Practices and Reviews Branch (PP&R) and other related PP&R activities. This total also includes some related expenses shared by other Branches. The staff complement in PP&R declined from 9 to 8 during year 2003-2004. As of March 31, 2004, the Branch included: a Director General, six Review Officers and one Administrative Assistant.

Outcomes achieved

Compliance Reviews

Compliance reviews offer an effective method of detecting and addressing privacy issues that are systemic in nature and scope. They also promote compliance in other ways,

including acting as a deterrent against privacy malpractice and serving to promote best practices by sensitizing organizations to privacy issues. Moreover, compliance reviews can provide a co-operative approach to dealing with issues surrounding the management of personal information before they become the subject of complaints. The implementation of the recommendations or corrective measures taken by government institutions and private sector organizations to address the deficiencies noted during a compliance review can prove beneficial to a wide audience.

In conducting compliance reviews under section 37 of the *Privacy Act*, the OPC ensures that Canadians' personal information is accorded appropriate protection – that it is collected, used, disclosed and disposed of by government institutions according to the “fair information principles” outlined in sections 4 to 8 of the Act.

In the past year, the OPC conducted section 37 reviews of the personal information management practices of the Canada Industrial Relations Board (CIRB) and the Canadian Forces Grievance Board (CFGB).

The objectives of the reviews were to:

- learn where, and how, the CIRB and the CFGB handle personal information;
- determine the degree to which their respective personal information management policies and practices are in compliance with sections 4 to 8 of the *Privacy Act*; and
- offer observations and recommendations, where necessary.

The OPC also completed reviews of the Communications Security Establishment (CSE), Canadian Security Intelligence Service (CSIS) and the Royal Canadian Mounted Police (RCMP). As outlined in the OPC's Performance Report for the period ending March 31, 2003, these reviews were undertaken to assess the extent to which anti-terrorism measures had impacted on the personal information handling practices of these institutions. Our examination would suggest that the events of September 11, 2001 have not resulted in fundamental changes to the management of personal information held under the control of the CSE and CSIS. In terms of the RCMP, a number of observations were offered concerning the sharing of information under the Integrated National Security Enforcement Team (INSET) and Integrated Border Enforcement Team (IBET) initiatives. The issues have been the subject of ongoing discussions with the RCMP.

In addition to these compliance reviews, the OPC completed an examination of agreements, arrangements and memoranda of understanding between Canada and the United States that include provisions for the sharing of personal information. Our review found that many of the sharing agreements were lacking in terms of containing adequate privacy safeguards. More specifically, issues were identified regarding jurisdictional differences and how these affect the protection of personal information, the appropriateness of provisions in MOU's as relate to information sharing, the integration of databases and the security provisions for shared information. Issues related to the trans-border flow of personal information will be a key area of review during the upcoming year.

Audits under *PIPEDA*

Section 18 of *PIPEDA* provides the authority to carry out audits of the personal information management practices in the private sector. The Commissioner may only undertake such an audit where there are "reasonable grounds" to believe that an organization is contravening a provision of the Act. During this reporting period, no audits were carried out due to the prioritization of other activities and a limited focus on audit in general. A study of the Privacy, Practices and Reviews branch was commissioned by OPC in late 2003-04 to determine how to strengthen the audit function and refocus its activities.

Privacy Impact Assessments

In April 2002, Treasury Board established the Government of Canada's *Policy on Privacy Impact Assessments* (PIA). The *Policy*, which took effect on May 2, 2002, requires federal departments and agencies to conduct PIAs on all government projects or initiatives that involve the collection, use and disclosure of personal information. In addition to requiring government departments to furnish this Office with a copy of all PIAs conducted, the *Policy* further states that, at the Privacy Commissioner's discretion, the Commissioner may "provide advice and guidance to institutions and identify solutions to potential privacy risks."

Similar to compliance audits, PIAs constitute a pro-active method of detecting potential privacy issues and risks associated with a given program or initiative. By incorporating privacy throughout the design and re-design of programs and services, PIAs ensure that sound privacy practices are built into the initiatives from the outset to address privacy risks before they become problematic. As many PIA projects have the potential to affect the privacy rights of millions of Canada, when OPC reviews PIAs this provides added assurance that the privacy risks surrounding a given initiative have been identified and the measures proposed to address those risks are reasonable.

Common errors and omissions were noted with many submissions received in the first year of the *Policy's* implementation. We have observed a marked improvement in the completeness and quality of the PIA reports received during this reporting period. The OPC received 44 final PIAs – reports that have been submitted with the approval of the head of a government institution. The Office also received 24 Preliminary Privacy Impact Assessment (PPIA) reports. PPIAs are generally draft PIAs that departments submit to our Office for review and comments prior to being forwarded to the departmental head for approval and official submission to the OPC.

Of the PIAs and PPIAs submitted this past year, the full review and consultation process was completed on 18 submissions, culminating in the OPC's conveyance of satisfaction that the privacy risks associated with the initiatives have been identified and adequately addressed. Our review and subsequent recommendations have resulted in design

modifications and changes to information management practices that have improved compliance with established privacy principles.

Issues Affecting Performance

Since the *Policy* came into effect in May 2002, the OPC has received over 100 PIA and PPIA reports for examination. Current resource levels continue to present a challenge to the OPC in terms of performing its advisory role under the *Policy*. During the first year of implementation, individuals from other operational units within the Office were re-assigned to assist in the review of PIA and PPIA submissions. These arrangements were temporary and the individuals have returned to their substantive positions to meet other corporate priorities. The limited resource base available for PIA reviews, coupled with the increase in PIA and PPIA submissions, has undermined our capacity to provide departments and agencies with timely feedback. In fiscal year 2004-05 the OPC will be requesting supplementary resources from the Treasury Board to address this problem, as part of the Office's submission for long-term, stable funding for all of its activities.

Other compliance activities

In addition to the compliance audit and PIA activities performed, the OPC provides assistance and advice to government institutions and private sector organizations in order to generate a greater level of privacy compliance with fair information practices and, as a consequence, further protect the privacy rights of Canadians. Some of these activities are mandated under the *Privacy Act* and *PIPEDA*, while others are required under federal government policy. This advisory capacity safeguards privacy rights by: sensitizing departments and organizations to privacy risks that relate to their respective operations; promoting best practices; and offering suggestions to mitigate potential privacy problems.

As described in our earlier performance reports, Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC) – formerly Human Resources Development Canada – developed a review procedure and governance protocol for all policy analysis, research and evaluation activities that involved the connection of separate databanks. During the past year, the Office examined and commented on 20 HRSDC submissions, including an evaluation of the Employment Insurance program since the 1996 reforms, the success of various Labour Market Development Agreements and studies relating to the Canada Student Loans Program. We also reviewed five data match proposals submitted by federal departments and agencies under the Treasury Board of Canada's *Policy on Data Matching*.

In terms of the private sector, section 7(3)(f) of *PIPEDA* requires organizations to notify the OPC when personal information is to be disclosed for "statistical, scholarly study or research purposes" without the consent of the person to whom the information relates. As part of the notification requirement, organizations must demonstrate that: the information contemplated for disclosure will be used solely for "statistical, scholarly study or research purposes"; the purpose of the disclosure cannot be achieved without the

information being in an identifiable format; obtaining consent would be “impracticable”; and the organization disclosing the information has taken appropriate measures to ensure that the information will be used in a manner that preserves its confidentiality. During this reporting period, the Office received and examined four such notifications.

In addition to the review activities generated by formal requirements established in law or government policy, the OPC continues to provide advisory services to government departments and private sector organizations on issues including policy development and reform, statutory interpretation, and the application of privacy principles. The advice provided by the OPC has led to changes such as:

- limiting the collection of personal information to that which is strictly necessary;
- the establishment of measures to ensure that personal information that is used for an administrative purpose is as accurate, up-to-date and complete as possible;
- the adoption of security measures to provide personal information appropriate protection; and
- the implementation of safeguards limiting the use of personal information.

V.3 STRATEGIC OUTCOME 3 – Increasing public awareness and understanding of privacy issues.

Background and Context

The Privacy Commissioner is specifically mandated under *PIPEDA* to conduct public education activities to ensure that the business community in Canada is complying with its obligations, as well as making individuals aware of their rights.

The full implementation of *PIPEDA* has required a strong emphasis on communications outreach to the business community across Canada. Businesses need to be made aware of *PIPEDA* in order to comply and to allow citizens to fully exercise their rights under the new law.

The Public Education and Communications branch plays a lead role in the public education and awareness activities undertaken by the Office. The Research and Policy, Investigations and Inquiries, and the Policy Practices and Reviews branches have also contributed to increased awareness of privacy rights and obligations.

Many small and medium-sized organizations sought advice from the Office to explain and clarify the impact of the law on their industry. With this in mind, the OPC’s outreach activities were mostly aimed at businesses in the fourth quarter of fiscal year 2003-2004. The focus in 2004-2005, now that the Act is in full effect, is shifting to informing and educating Canadian citizens.

As outlined in Section II, the new third strategic outcome – *To foster an understanding of privacy rights and obligations* – established at the Office’s strategic planning process

workshop, has put the focus on responsibilities of businesses and public sector organizations, and Canadians' legislative privacy protections, under the Act.

For the next fiscal year, the OPC will develop and carry out a proactive and strategic approach to communications planning and delivery, in order to initiate a more comprehensive public education effort with regard to *PIPEDA* and to raise awareness of key privacy issues under both federal privacy laws.

Resources

The resources used in 2003-2004 for *Strategic Outcome 3 – Increasing public awareness and understanding of privacy issues* are approximately \$2.0 million. This funded activities in the Communications Division, the Strategic Research and Analysis Division, and the Inquiry Unit. It should be noted that the OPC Corporate Services played a supporting role in carrying out activities for this outcome. This total also included some related expenses shared by the Branches. During this period, there was a total of 15 staff dedicated to activities that fall within this strategic outcome, including 5 full time equivalents (FTE's) in Public Education and Communications, 5 FTE's in the Research and Policy branch as well a Manager of Inquiries and 4 inquiries officers in the Inquiries unit.

Outcomes achieved

The Public Education and Communications and Research and Policy Branches have worked to conduct research, generate public debates and raise awareness of a number of important national privacy issues.

A *PIPEDA* Working Group was established to undertake activities related to the Act and to develop content to raise awareness among businesses and citizens. The Group is made up of representatives from the Legal Branch, Investigations and Inquiries, Research and Policy, Privacy Practices and Review, and Public and Education and Communications. Following its implementation, in late Fall 2003, the Group developed and produced five new fact sheets to provide clarification of the Act to audiences. In addition to positive anecdotal feedback from organizations, there were approximately 44,300 visits linked to these fact sheets on the OPC Web site.

Leading up to the full implementation of *PIPEDA*, the OPC implemented a public education campaign specifically targeting businesses to ensure that they are aware of their obligations and are complying with the law. Communications tactics for the campaign included the creation of an E-Kit for businesses, a one-stop-shop to help provide them with information on compliance with the Act. This initiative was launched in the fourth quarter of the fiscal year 2003-2004. As of the date of this report, this part of the OPC website has received nearly 200,000 visits.

The OPC also worked with other federal departments to provide guidance tools to help the health care sector comply with *PIPEDA* (http://e-com.ic.gc.ca/epic/internet/inecic-ceac.nsf/en/h_gv00207e.html).

Media relations played a significant role in helping to generate an effective public debate and discussion on important national privacy issues. The OPC responded to hundreds of media requests and conducted many media interviews.

The OPC publications program is another important element in the Office's public education program. The OPC has updated and reproduced two guides to *PIPEDA* – one for businesses to help them understand their obligations and another for citizens to help them understand their rights. Other materials, such as fact sheets, bookmarks, posters, etc. are available in hard copy upon request and can be ordered from the OPC Web site. During this period, the OPC disseminated approximately 17,000 of these educational materials to better inform Canadians, businesses and associations.

During this fiscal year, the OPC made use of speaking engagements and special events in order to raise awareness of federal privacy laws and a variety of other privacy issues among Canadians, businesses and associations. Over the period of this report, the OPC received hundreds of requests to participate in conferences and other special events. The Commissioner and her predecessors, as well as senior officials, delivered close to fifty speeches and presentations, reaching thousands of event participants. Many of these speeches focused either on compliance by the private sector with *PIPEDA*, or the importance of balancing privacy and security issues in a post-September 11 context.

The full implementation of *PIPEDA* has increased the volume of speaking engagement requests. The OPC has provided training to help OPC officials enhance their presentation skills to effectively reach audiences. In order to satisfy demands for speeches from business groups, and to offer an alternative in cases of declined requests, the OPC developed an interactive speech on *PIPEDA* in video format, also available in print version to ensure accessibility, that was launched at the beginning of fiscal year 2004-05.

As mentioned above, all of the OPC materials are available on its Web site and traffic has been increasing steadily. Over this period, there was an average of approximately 70,000 visits to the Web site per month. One of the key sections accessed on the site was the Business Guide, which received close to 5,100 hits per month, compared to 1,500 hits per month in the previous fiscal year, an indication that businesses are looking to the OPC for information to help them comply with the Act. Improvements have been made to the OPC Web site in order to enhance its potential to increase awareness and understanding of key privacy issues, and the two federal privacy legislations. The OPC has worked to redesign its site to be compliant with the Government Common Look and Feel standards. The navigation/search engine was considerably improved to address OPC site visitors' frustrations. We will report in more details on this website enhancement initiative in the next fiscal year.

The OPC responds to hundreds of inquiries per month from the general public, government institutions and private sector organizations which contact the OPC for advice and information on a variety of issues related to personal privacy – issues that are becoming increasingly multifaceted and complex in nature. In 2003-2004, a total of 20,666 inquiries were received. This represents a 52% increase over the previous year. Of these, 15,938 of inquiries (77%) were about *PIPEDA*, (10,083 by telephone and 5,855 in writing). The majority of *PIPEDA* inquiries were from businesses requiring guidance regarding the full implementation of the legislation. The remaining 4,728 of inquiries received were about the *Privacy Act* (2,580 by telephone and 2,148 in writing). Inquiries staff were overwhelmed by the unprecedented rise in the number of inquiries and staff from other parts of the Office, in particular investigators, helped in responding to telephone and written inquiries. The increased volume did not show any signs of abating as public awareness of *PIPEDA* increased, and inquiries are expected to pose a continuing challenge through 2004-2005.

The OPC's Research and Policy Branch also provides a significant contribution to public awareness initiatives. This division serves as a centre of expertise on privacy issues in Canada and abroad. It is responsible for researching trends, providing analysis on key issues, and developing policies and positions that advance the protection of the privacy rights of Canadians. In the 2003-2004 period, the Branch provided this expertise to the Commissioner and the OPC, supporting a number of activities which helped to raise awareness and understanding among Canadians of privacy issues, including consultations with key stakeholders, providing expertise and content for speeches, making presentations on privacy issues, developing positions on a variety of issues, and developing material for appearances before House of Commons and Senate committees.

To create opportunities for staff to gain knowledge and to interact with others in the privacy community, the OPC launched, in 2004, a series of lunch-time lectures, with prestigious guest speakers sharing their insights regarding their areas of expertise in the field of privacy and protection of personal data. In March 2004, a leading information and communication technology expert was invited to the OPC's first lunch-time lecture to share views on protection of personal data and privacy, and security of information systems.

Earlier in this section, we mentioned that other Branches, such as the Investigations Branch and the Privacy Practices and Reviews Branch, have also contributed to raising awareness of privacy issues. During the course of investigations, for example, our interaction with officials in other departments and organizations serves to educate them on the principles of individual privacy rights and on their own obligations and responsibilities to adhere to the requirements of federal privacy laws. Through this process, we help to strengthen organizations' understanding of privacy issues. Increased privacy awareness within organizations in this manner works to the advantage of the organization and Canadians.

Section VI – Financial Performance

Financial Performance Overview

In the OPC's 2003-2004 Report on Plans and Priorities (RPP), planned spending was indicated as \$11.2 million. This amount was reduced at the beginning of the fiscal year due to events that occurred in 2002-03: firstly, an over-expenditure of \$(0.2) million; secondly a frozen amount \$(0.2) million due to additional funds received in 2002-03. Through Supplementary Estimates and Treasury Board Vote 5, 10 and 15, the OPC received an additional amount of \$1.1 million, for total authorities, including the contributions to the employee benefit plans, amounting to \$12 million in 2003-04.

The OPC's total operating budget excludes the contributions to the employee benefit plans and amounts to \$10.5 million.

Actual spending for the 2003-2004 fiscal year amounted to \$9.9 million (excluding contributions to the employee benefit plans). The result is the under utilization of authorities of \$0.6 million.

Under utilization of authorities

The OPC under utilized its authorities by \$0.6 million due to the following:

- The Office received \$0.7 million through Supplementary Estimates B, subsequent to the 2003-2004 events involving the former Commissioner, for organizational transition costs and corrective measures. These funds were received later than originally anticipated (December 2003) and, therefore, delayed the implementation of certain initiatives. Also, the Office lost its staffing delegation. This resulted in a significantly increased turn around time to staff vacant positions, which caused delays in carrying out planned initiatives. Modern management initiatives will continue in 2004-2005 and will be funded with the 5% carry forward of 2003-2004 authorities (\$0.5 million).
- Also as a result of the events at the beginning of fiscal year 2003-04, the Office was unable to proceed with its contribution activities, which explains the under-utilization of \$0.2 million of this allotment.

Financial Summary Tables

The tables in this section contain summaries of financial information under three headings:

- **Main Estimates** - OPC budget levels as set out in the 2003-2004 Estimates – Report on Plans and Priorities;
- **Planned Spending** – the planned spending at the beginning of the fiscal year as set out in the 2003-2004 Estimates – Report on Plans and Priorities;
- **Total Authorities** – the level of spending authorized by Parliament, including the Supplementary Estimates and transfers from Treasury Board (Votes 5, 10 and 15), to take into account the development of priorities, increased costs and unanticipated events; and
- **Actual Spending** – the amounts actually spent in the 2003-2004 fiscal year as indicated in the Public Accounts.

Table 1 - Summary of Voted Appropriations

The following table indicates the level of spending authorized by Parliament, including the Supplementary Estimates and other authorities.

The difference between planned spending and total authorities can be explained mainly by the additional appropriations received in the fiscal year (see note below)

Financial Requirement by Authority (\$ Thousands)				
Vote		2003-2004		
		Total Main Estimates	Total Planned Spending	Total Actual Spending
	Office of the Privacy Commissioner			
45	Operating Expenditures	9,619	9,619	10,292
	Grants and Contributions	198	198	198
(S)	Contributions to Employee benefit Plans	1,415	1,415	1,469
	Total Department	11,232	11,232	11,959

Note: Total authorities are: Main Estimates – \$9.8M; Supplementary Estimates B – \$0.7M; TB Vote 5 – \$0.2M; TB Vote 15 – \$0.1M; TB Vote 10 – \$0.1M; 2002-2003 Supplementary Estimates B – \$(0.2M); 2002-2003 overexpenditure – \$(0.2M); Contributions to Employee Benefit Plans – \$1.5M.

Table 2 - Comparison of Total Planned to Actual Spending

The following table indicates, in detail, the allocation of total planned spending, the authorities and actual spending (in boldface) for 2003-2004, by business line and the nature of the spending. The differences between planned spending and total authorities by business line can be explained mainly by the additional appropriations received in the fiscal year (see note below).

Departmental Planned versus Actual Spending by Business Line (\$ Thousands)							
Business Lines	FTEs	Operating	Capital	Grants & Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues	Total Net Expenditures
Protection of Personal Information - Federal Public Sector							
Main Estimates		4,201	-	-	4,201	-	4,201
Planned Spending	40	4,201	-	-	4,201	-	4,201
Total Authorities		4,201	-	-	4,201	-	4,201
Total Actual Spending	35	4,195	-	-	4,195	-	4,195
Protection of Personal Information - Private Sector							
Main Estimates		5,470	-	198	5,668	-	5,668
Planned Spending	40	5,470	-	198	5,668	-	5,668
Total Authorities		5,470	-	198	5,668	-	5,668
Total Actual Spending	36	4,768	-	-	4,768	-	4,768
Corporate Services							
Main Estimates		1,363	-	-	1,363	-	1,363
Planned Spending	23	1,363	-	-	1,363	-	1,363
Total Authorities		2,091	-	-	2,091	-	2,091
Total Actual Spending	23	2,129	-	-	2,129	-	2,129
Total Cost							
Total Main Estimates		11,034	-	198	11,232	-	11,232
Total Planned Spending	103	11,034	-	198	11,232	-	11,232
Total Authorities		11,762	-	198	11,960	-	11,960
Total Actual Spending	96	11,092	-	-	11,092	-	11,092
Costs of Services Provided by Other Departments							
Total Authorities		1,188	-	-	1,188	-	1,188
Total Actual Spending		1,188	-	-	1,188	-	1,188
Net Cost of the Program							
Total Authorities	105	12,950	-	198	13,148	-	13,148
Total Actuals	96	12,280	-	-	12,280	-	12,280

Note: Total authorities are: Main Estimates - \$9.8M; Supplementary Estimates B - \$0.7M; TB Vote 5 - \$0.2M; TB Vote 15 - \$0.1M; TB Vote 10 - \$0.1M; 2002-2003 Supplementary Estimates B - \$(0.2M); 2002-2003 overexpenditure - \$(0.2M); Contributions to Employee Benefit Plans - \$1.5M.

Table 3 - Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

The table below gives an historical overview of spending by business line. It also includes a comparison between total planned spending for 2003-2004 and actual spending in the *Public Accounts*.

Historical Comparison of Departmental Planned versus Actual Spending by Business Line (\$ Thousands)						
Business Line	Actual 2001-2002	Actual 2002-2003	2003-2004			
			Total main Estimates	Total Planned	Total Authorities	Total Actual
Protection of Personal Information - Federal Public Sector	8,800	5,190	4,201	4,201	4,201	4,195
Protection of Personal Information - Private Sector	600	5,583	5,668	5,668	5,668	4,768
Corporate Services	2,000	1,387	1,363	1,363	2,091	2,129
Total	11,400	12,160	11,232	11,232	11,960	11,092

Note: Total authorities are: Main Estimates – \$9.8M; Supplementary Estimates B – \$0.7M; TB Vote 5 – \$0.2M; TB Vote 15 – \$0.1M; TB Vote 10 – \$0.1M; 2002-2003 Supplementary Estimates B – \$(0.2M); 2002-2003 overexpenditure – \$(0.2M); Contributions to Employee Benefit Plans – \$1.5M.

Table 4 – Crosswalk between Strategic Outcomes and Business Lines

The following table provides the resource relationship between Strategic Outcomes and Business Lines in terms of actual spending.

(\$ Thousands)

Strategic Outcome	Business Lines			Total by Strategic Outcome
	Federal Public Sector	Private Sector	Corporate Services	
Encouraging compliance with fair information practices by both public and private sector organizations through complaint investigations.	1,956	3,011	1,180	6,147
Safeguarding the right to privacy of Canadians through audits and reviews.	1,969	394	561	2,924
Increasing public awareness and understanding of privacy issues.	270	1,363	388	2,021
Total by Business Line	4,195	4,768	2,129	11,092

The amounts shown above include contributions to the Employee Benefits Plan (EBP), which are non-discretionary expenditures for the Office.

Accrual Based Financial Statements

Over the past several years, as part of the Financial Information Strategy, the Receiver General for Canada and departments have worked to put in place new financial information systems and to acquire the accounting expertise required to implement full accrual accounting. Overseeing this initiative, the Treasury Board Secretariat also developed the necessary accounting policies and training programs to implement full accrual accounting government-wide.

National and international accounting standards bodies, and the Auditor General, strongly support full accrual accounting. It is the accounting practice already used by many provinces and by foreign governments such as the United States, Australia and New Zealand. Under full accrual accounting, an entity's financial statements provide a more comprehensive and up-to-date picture of its financial situation and better reflect the impact of economic events and decisions made during the fiscal year. Better information means improved transparency and accountability.

At a government-wide level, Budget 2004 was prepared on a full accrual basis and the 2003-2004 summary financial statements, presented in the Public Accounts, are also on a full accrual basis.

Publication of accrual-based financial statements in Departmental Performance Reports is being phased in for departments and agencies. Departmental corporations began presenting accrual-based financial statements in Volume II Part II of the *2001-2002 Public Accounts of Canada*.

Note:

The audited financial statements were not completed in time for publishing in the Departmental Performance Report. The statements will be included in the 2003-2004 Annual Report to Parliament.

Section VII – Supplementary Information

A. Legislation Administered by the Privacy Commissioner

The Privacy Commissioner has an oversight responsibility to Parliament for the:

<i>Privacy Act</i>	R.S.C., 1985, ch. P21, amended 1997, c. 20, s. 55
<i>Personal Information Protection and Electronic Documents Act</i>	2000, c.5

B. Statutory Annual Reports and Other Publications

The Commissioner's annual reports on privacy issues are available on the Commissioner's Web site.

- **Privacy Commissioner's 2003-04 Annual Report.** Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada, 2003. Available on computer diskette and hardcopy from the Office of the Privacy Commissioner of Canada, Ottawa, Canada K1A 1H3; (613) 995-8210 and on the Office's Web site.
- **2003-04 Estimates: A Report on Plans and Priorities.** Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada, 2003. Available through local booksellers or by mail from Public Works and Government Services - Publishing, Ottawa, Canada K1A 0S9.
- Office of the Privacy Commissioner of Canada Web site: www.privcom.gc.ca

C. Contact for Further Information

Renée Couturier
Acting Director, Communications
and Public Education
Office of the Privacy Commissioner of Canada
Place de Ville, Tower B
112 Kent St., Suite 300
Ottawa, Ontario
K1A 1H3

Telephone: (613) 995-0103
Facsimile: (613) 995-1139

Appendix 1 - Management Discussion and Analysis

Statement of Operations

The net cost of operations for the Office of the Privacy Commissioner in fiscal year 2003-04 was \$12.089M. This includes an estimated \$1.338M of expenses recognized for services provided by other government departments and agencies to OPC without charge. The most significant item included in OPC's cost base is salaries and benefits. These were \$8.641M in fiscal year 2003-04, including employer-paid benefits. Salaries and benefits expenses were 71% of total operating expenses in fiscal year 2003-04, in line with our historic level of approximately 70% of OPC's total operating expenses over the past several fiscal years.

Total operating costs relating to OPC activities allocated to the public sector on FY 2003-04 were \$5.609M and the corresponding amount allocated to private sector activities was \$4.705M. The amount allocated to public sector activities was greater than the amount allocated to private sector activities because of the delays in the ramp up of OPC's *PIPEDA* activities, resulting from the events leading to and immediately following the resignation of the previous Commissioner in June 2003. There was an increased focus on private sector activities in the latter part of fiscal year, linked to the final phase of implementation of the legislation effective January 1, 2004. This increase in focus will result in a significantly higher percentage of activities attributed to the private sector in fiscal year 2004-05.

Statement of Financial Position

Receivables increased from \$0.280M at the beginning of fiscal year 2003-04 to \$0.384M as at the end of fiscal year 2003-04. This increase in receivables is the result of the recognition of amounts recoverable, principally from previous OPC employees, as identified in the Office of the Auditor General September 2003 OPC audit report and subsequently validated by OPC, less amounts collected by year end.

Accrued employee severance benefits decreased by \$0.105M during fiscal year 2003-04, from \$1.352M at the beginning of the fiscal year to \$1.247M by the end of the year. This is because the number of OPC indeterminate and term employees decreased from 102 as at March 31, 2003 to 92 as at March 31, 2004, as the Office experienced delays in staffing a number of key positions.

Statement of Cash Flow

As OPC does not have any source of external revenues, the Office's cash flow, of which the principal element is our net cost of operations, is negative. In fiscal year 2003-04, OPC's net cash flow, which is provided by the government, was -\$10.730M.

Appendix 2 - Management Actions

Corrective Measures

Introduction

As noted earlier in the report, a number of audits and reviews of OPC processes, activities and controls was conducted by the Office of the Auditor General and by representatives of central agencies during fiscal year 2003-04. We report back to Treasury Board, the PSC, PSHRMAC and the OAG periodically on the status of corrective measures taken to address deficiencies noted in these audits and reviews. The following table summarizes the most significant issues raised and the corresponding corrective measures taken, as per our March 2004 corrective measures report.

Management Actions

Topic	AG Report	PSC Report	MC Capacity Assessment	TBS McLure Report	Status
General Mgmt			✓		The organization structure and chart were revised in early 2004. Functional committees were created and an External Advisory Board was established.
Corporate Governance					
Effective management control framework	✓		✓		Two Assistant Commissioners and a Chief Financial Officer were appointed in 2003. A new Delegation of Financial Authority and Program Activity Architecture have been implemented. Training on financial legislation and policies has been provided to managers and staff.
Active Monitoring	✓		✓	✓	A performance measurement framework is being developed to assess progress in achievement of OPC strategic outcomes as well as an OPC monthly scorecard for review of operating performance.
Public Service Values		✓	✓		The Assistant Commissioner Privacy has been appointed as the OPC Values & Ethics Champion. Training has been provided to managers and staff.
Managing Client and Partner Relations			✓		Regular meetings are being held with provincial counterparts. In addition, a contributions program has been launched.

Topic	AG Report	PSC Report	MC Capacity Assessment	TBS McLure Report	Status
Modern Comptrollership (MC)			✓		The CFO has been appointed as the Modern Comptrollership Champion*. The OPC MC Action Plan has been submitted to Treasury Board.
					* and the OPC SMT will act as the Steering Committee for Modern Comptrollership within OPC.
<u>Human Resources Mgmt</u> Classification	✓				Phase 1 review of the classification levels of 17 positions identified in the OAG Sept 2003 report has been completed. Phase 2 of the classification reviews at OPC is underway and should be finished by the end of July.
Staffing		✓			An HR strategy and action plan have been developed. Staffing requirements have been determined consistent with OPC's strategic plan.
Performance Awards	✓				Performance contracts for 03/04 signed and for 04/05 are being finalized.
Rewards and Recognition			✓		An award and recognition program is under development.
HR Committees	✓				A Union/Management Committee and a Health/Safety Committee have been established.
Staff development and learning				✓	OPC is working with the Canada School of Public Service on a learning program. Learning programs are being developed by managers and staff.
Report to Parliament	✓				The OPC and TB tabled the final report on recoveries in April 04. Recoveries are well in progress and in hand.
<u>Financial Mgmt</u> Modern Comptrollership				✓	A CFO has been appointed. A Modern Comptrollership Plan was developed and submitted to Treasury Board. Financial policies have been reviewed and training was provided to managers and staff.

Topic	AG Report	PSC Report	MC Capacity Assessment	TBS McLure Report	Status
Business Planning and Performance Management Process			√	√	A formal strategic planning process has been implemented. A performance measurement framework is being developed. Performance agreements are now tied to organizational objectives.
Risk Management Implementation of risk management			√		This is being addressed through the strategic planning process and the MC action plan. A business continuity plan and a long term IT Strategy are being developed.





Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2004

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commenant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada — TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/63-2004
ISBN 0-660-62667-5

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

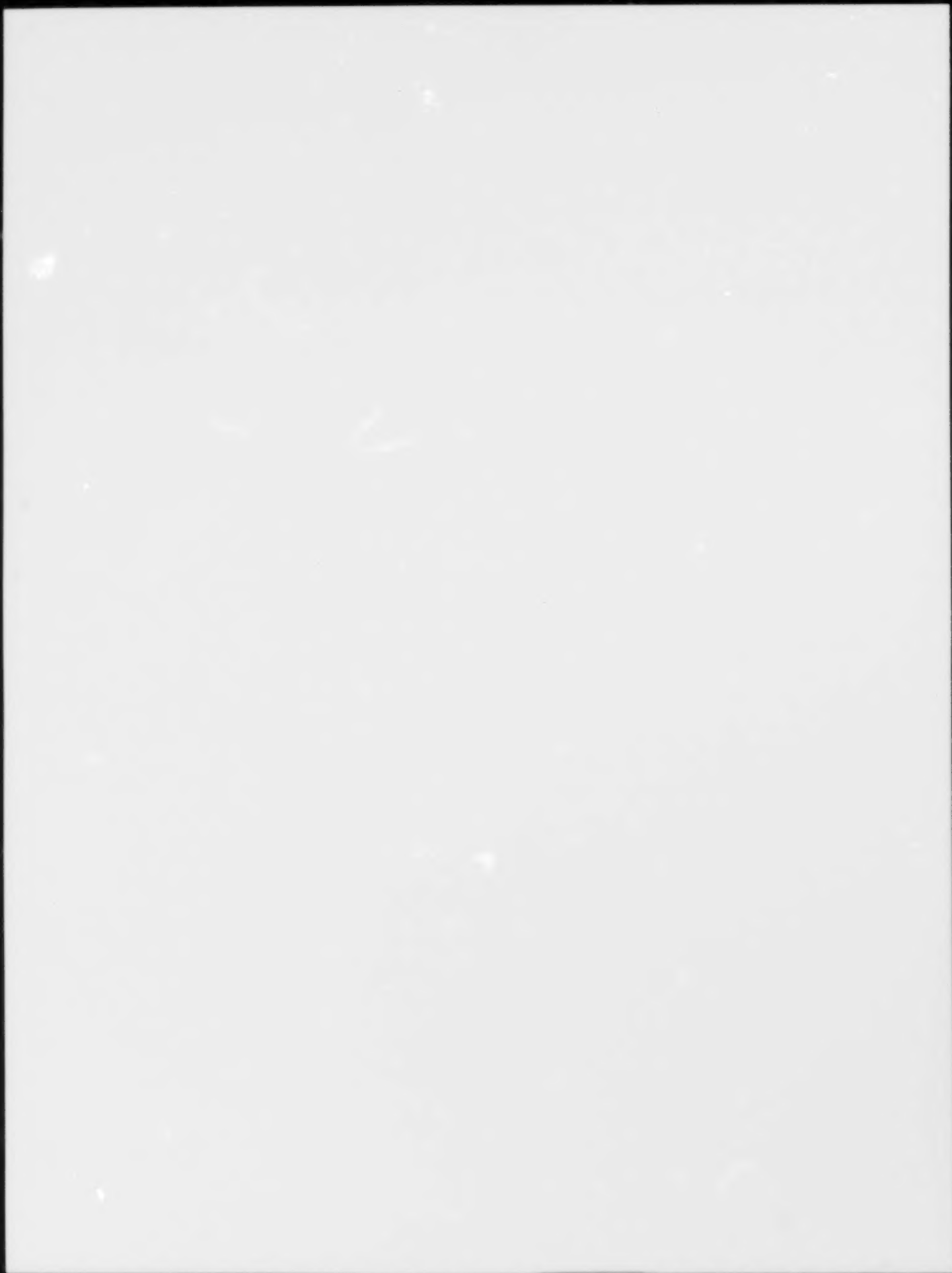
Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca



COMMISSARIAT À L'INFORMATION DU CANADA

RAPPORT SUR LE RENDEMENT

pour la période prenant fin le 31 mars 2004

Approuvé par : Irwin Cotler
L'honorable Irwin Cotler, C.P., O.C., B.A.,
B.C.L., LL.M.
Ministre de la Justice et
Procureur général du Canada

Date : SEP 20 2004

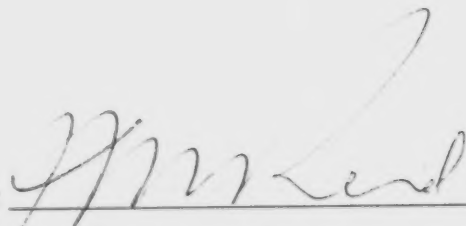


COMMISSARIAT À L'INFORMATION DU CANADA

Rapport sur le rendement

J'ai l'honneur de soumettre mon rapport sur le rendement pour l'exercice allant du 1^{er} avril 2002 au 31 mars 2004.

Approuvé par :



L'honorable John M. Reid
Commissaire à l'information du Canada

Date : 09 Sept 2004



Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandée au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédit déposé au Parlement. Le Budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des Communes par le président du Conseil du Trésor, est composé de trois parties :

Partie I – Le plan de dépenses du gouvernement fournit un aperçu des dépenses fédérales et résume les liens entre les principaux éléments du Budget principal des dépenses et le Plan de dépenses (énoncé dans le Budget).

Partie II – Le budget principal des dépenses relève directement de la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses circonscrit les pouvoirs de dépenser (crédits) et les montants à prévoir dans les projets de loi de crédits ultérieurs. Le Parlement sera invité à approuver ces crédits pour permettre au gouvernement de concrétiser ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées en même temps au plus tard le 1er mars.

Partie III – Les plans de dépenses des ministères comportent deux volets :

- 1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont les plans dressés pour chaque ministère et organisme (à l'exclusion des sociétés d'État). Ils fournissent des détails supplémentaires sur les aspects opérationnels et de l'information sur les objectifs, les initiatives et les résultats escomptés, en faisant notamment le lien avec les besoins financiers correspondants sur une période de trois ans. Les RPP fournissent également des renseignements sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions et le coût net des programmes. C'est le président du Conseil du Trésor qui les présente au Parlement au nom des ministres responsables des ministères et organismes énumérés aux Annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents sont déposés au printemps, puis confiés à des comités, qui rendent compte à la Chambre des Communes en vertu du paragraphe 81(4) du Règlement.
- 2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** sont le compte rendu des réalisations des ministères et organismes au regard des résultats prévus dans les RPP. C'est le président du Conseil du Trésor qui, à l'automne, présente au Parlement les rapports sur le rendement portant sur le dernier exercice au nom des ministres responsables des ministères et organismes énumérés aux Annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

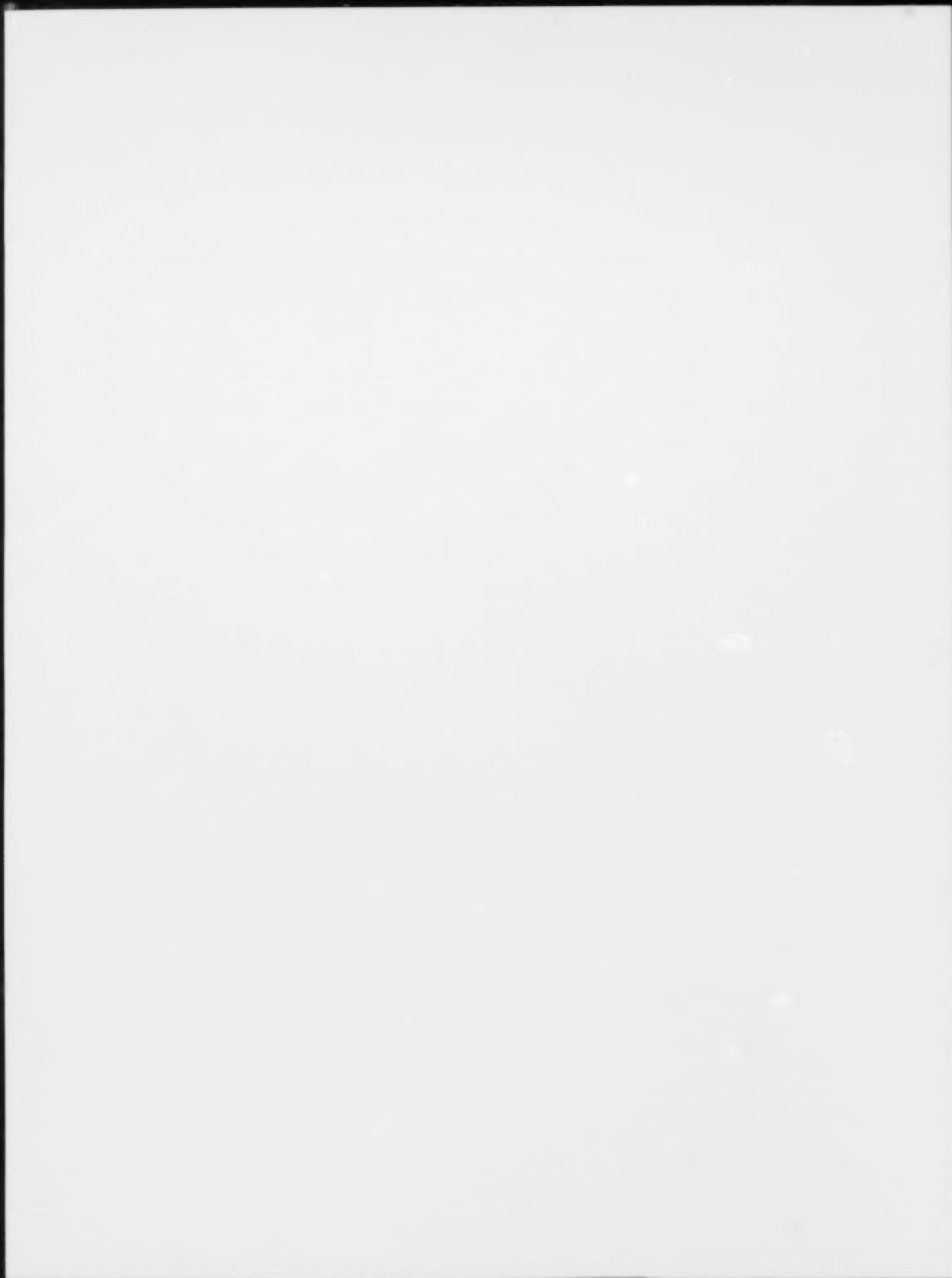
Le Budget des dépenses et le Budget du ministre des Finances traduisent les prévisions budgétaires et les priorités en matière de répartition des ressources pour l'année. Ajoutée aux rapports ultérieurs sur les résultats financiers des Comptes publics et aux rapports sur le rendement des ministères, cette documentation permet au Parlement de tenir le gouvernement responsable de la répartition et de la gestion des fonds publics.

© Sa Majesté du Chef du Canada, représentée par
le ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2004
En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada (TPSGC)
Ottawa, Canada K1A 0S9
Téléphone : 1 800 635-7943
Site Web : <http://publications.tpsgc.gc.ca>
Numéro de catalogue BT31-2/2003-III-76
ISBN 0-660-61814-1



TABLE DES MATIÈRES

Section I – Message du commissaire	5
Section II – Déclaration de la direction.....	7
Section III - Contexte.....	8
Environnement actuel	8
Raison d'être	10
Section IV – Sommaire des résultats.....	13
Section V – Détails sur les résultats.....	15
Premier objectif stratégique : Sensibilisation des fonctionnaires à leurs obligations relativement à l'accès à l'information	15
Deuxième objectif stratégique : Sensibilisation du public à ses droits en matières d'accès à l'information	19
Troisième objectif stratégique : Amélioration des normes de service	22
Quatrième objectif stratégique : Formation avancée des enquêteurs.....	26
Section VI – Résultats financiers	28
Aperçu des résultats financiers	28
Tableau 1 – Sommaire des crédits approuvés.....	29
Tableau 2 – Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles	30
Tableau 3 – Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles d'une année à l'autre	31
États financiers vérifiés	32
Section VII – Information supplémentaire.....	45
1. Dispositions législatives appliquées par le commissaire à l'information	45
2. Rapports annuels réglementaires et autres publications	45
3. Personne à joindre pour obtenir de plus amples renseignements.....	45



Section I – Message du commissaire

Je suis heureux de soumettre au Parlement le Rapport sur le rendement du Commissariat à l'information pour la période prenant fin le 31 mars 2004. À titre de haut fonctionnaire du Parlement, mon rôle consiste à veiller à ce que les droits et les obligations prévus dans la *Loi sur l'accès à l'information* soient respectés.

Trois titulaires successifs du poste de commissaire à l'information ont présenté au Parlement des rapports soulignant les difficultés anormales d'accès aux documents de l'État. Ils ont recommandé au gouvernement des mesures administratives vigoureuses en vue de mieux faire respecter la *Loi sur l'accès à l'information* et ils ont recommandé au Parlement d'adopter des modifications législatives afin de donner plus de vigueur à la Loi.

Malgré ces recommandations, l'État fédéral est en proie à une crise de la gestion de l'information dont on ne saurait sous-estimer l'importance puisqu'elle touche le Parlement, qui a besoin d'information fiable pour jouer son rôle d'institution démocratique fondamentale. Ainsi, la lutte contre le déficit démocratique qu'aimerait juguler le premier ministre ne peut être gagnée qu'en améliorant la gestion de l'information et en cultivant la transparence au sein de l'État.

Des changements récents témoignent de l'importance grandissante que l'on accorde à la gestion de l'information et à la transparence pour venir à bout du déficit démocratique. Premièrement, le Conseil du Trésor a décidé de regrouper la Division des politiques de l'information et de la sécurité et la Division de la politique d'information pour créer un seul centre de décision relevant du dirigeant principal de l'information. Les ministères y trouveront un guichet unique pour tout ce qui concerne le droit d'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et la gestion de l'information, trois dossiers connexes qui seront désormais mieux coordonnés. Deuxièmement, le Conseil du Trésor a établi la Politique sur la gestion de l'information gouvernementale, qui définit la durée de conservation des documents, quelle que soit leur forme, et qui précise les mesures à prendre pour garantir l'intégrité et la disponibilité de l'information au fil du temps et de l'évolution technologique.

Sur le plan des améliorations, on note également que le Conseil du Trésor a décidé de rendre publics les relevés de dépenses de voyage et d'accueil des hauts fonctionnaires et que des ministères et des organismes fédéraux ont pris des mesures pour mieux gérer l'information. Ces dernières améliorations sont indiquées dans les « fiches de rendement » des ministères et des organismes fédéraux qui se trouvent chaque année dans mon rapport annuel.

Néanmoins, il reste beaucoup à faire. Les progrès sur le terrain ont été modestes au cours de la dernière année. Ils varient beaucoup d'un endroit à l'autre, selon l'intérêt de la haute direction pour la question et selon les ressources disponibles.

De mon point de vue, le Parlement devrait participer plus activement à la surveillance de la gestion de l'information. Il devrait exiger qu'on l'informe davantage pour être vraiment en mesure d'examiner les programmes, de les approuver, d'en évaluer l'efficacité et d'envisager de nouvelles dispositions législatives à leur égard. Il devrait aussi adopter une nouvelle législation régissant la création des documents ainsi que de la conservation de l'information détenue par l'État. Par ailleurs, il est malheureux de constater que de nombreux gestionnaires voient encore l'ouverture, la transparence et la conservation des documents comme des obstacles nuisant à la gestion de l'information. Cette culture doit changer.



L'honorable
John M. Reid, C.P.
Commissaire à
l'information du Canada

Les mesures prises par le Conseil du Trésor sous l'impulsion du premier ministre constituent un pas dans la bonne direction. Pour qu'un changement de culture se produise, les hauts fonctionnaires et les politiciens doivent assumer leur rôle de chef de file.

Le Commissariat à l'information est prêt à mettre l'épaule à la roue pour aider le Conseil du Trésor et tous ceux qui feront des efforts dans le même sens, même si, au cours de la dernière décennie, les sommes qui lui ont été accordées n'ont pas augmenté autant que la charge de travail. Actuellement, comme le Commissariat a été incapable de remplacer les enquêteurs l'ayant quitté au fil du temps, les enquêtes à terminer représentent une année complète de travail. Qui plus est, le Commissariat ne dispose plus des moyens nécessaires pour faire son travail dans les domaines des relations publiques, de la recherche et de la formation puisqu'il doit transférer le maximum de ressources aux enquêtes pour tâcher de venir à bout de la longue liste d'attente. Ces compressions se sont produites malgré les efforts du Commissariat pour s'y opposer ainsi que les études indépendantes et les examens du Secrétariat du Conseil du Trésor qui ont démontré que les ressources étaient insuffisantes. Il a été question du manque de ressources lorsque j'ai présenté les prévisions budgétaires 2004-2005 du Commissariat devant le Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires. Certains membres de ce comité m'ont demandé si ce problème pouvait empêcher le Commissariat d'effectuer les enquêtes nécessaires et de révéler des refus injustifiés de communiquer de l'information. Je leur ai répondu que, dans les faits, les compressions limitent l'effet de la *Loi sur l'accès à l'information* et, par conséquent, les pouvoirs du Parlement, même si elles ne constituent pas une tentative délibérée pour ce faire.

Je suis d'avis qu'à l'instar d'autres organismes relevant du Parlement, il est temps que le Commissariat à l'information soit financé indépendamment du gouvernement. Il en est ainsi, par exemple, du budget du Bureau du commissaire à l'éthique, qui sera présenté au président de la Chambre des communes. Une fois le débat terminé aux Communes, le budget sera transmis au Conseil du Trésor pour être intégré sans autre modification aux prévisions budgétaires du gouvernement.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* du Commissariat à l'information pour 2003-2004 fixait les quatre objectifs stratégiques ci-dessous :

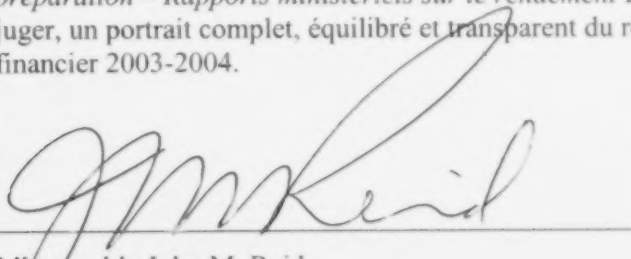
1. sensibilisation des fonctionnaires à leurs obligations relativement à l'accès à l'information;
2. sensibilisation du public à ses droits en matière d'accès à l'information;
3. amélioration des normes de service;
4. formation avancée des enquêteurs.

Le présent rapport fait le bilan des réalisations de l'année par rapport à ces résultats escomptés, compte tenu du manque chronique de ressources.

Section II – Déclaration de la direction

Je sou mets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur le rendement du Commissariat à l'information pour l'année 2003-2004.

Ce rapport a été préparé conformément aux principes et aux autres exigences énoncés dans le *Guide de préparation – Rapports ministériels sur le rendement 2003-2004* et il présente, autant que je puisse en juger, un portrait complet, équilibré et transparent du rendement du Commissariat durant l'exercice financier 2003-2004.



L'honorable John M. Reid
Commissaire à l'information du Canada

Date : 7 Sept 04

Section III - Contexte

Environnement actuel

Les gouvernements ont le don de réveiller dans tout commissaire à l'information le sceptique qui sommeille. Maintes et maintes fois, régime après régime, scandale après scandale, les chefs de gouvernement suscitent des attentes toujours plus élevées en promettant davantage de responsabilisation et de transparence. Cependant, avec la même constance, les gouvernements conservent leur vive prédilection pour le secret, la manipulation de nouvelles, les tactiques dilatoires et la prise de décisions sans trace écrite. Quand il s'agit de respecter le « droit de savoir » du public, les gouvernements trouvent extrêmement difficile de passer de la parole aux actes.

Dans l'année visée par le présent rapport, un nouveau premier ministre, Paul Martin en l'occurrence, prenait les commandes du pays. Le premier ministre Martin est arrivé au pouvoir avec l'intention expresse d'améliorer la qualité de la démocratie au Canada - y compris la transparence de ses institutions fédérales. Les expressions « ouverture », « transparence », « responsabilisation », « intégrité » meublent constamment ses propos. Y a-t-il matière à l'optimisme? Le gouvernement Martin aura-t-il suffisamment de confiance en soi, de courage et d'honnêteté pour faire échec à la prédilection pour le secret à laquelle succombent les gouvernements? Disons que les premiers signes sont positifs.

Par exemple, le gouvernement Martin a annoncé une politique visant la communication d'entrée de jeu des dépenses de voyage et d'hôtel faites par les ministres, leurs collaborateurs et collaboratrices et les hauts fonctionnaires. De plus, en réponse au rapport de la vérificatrice générale concernant le programme des commandites, le gouvernement Martin a annoncé qu'il étudierait la question d'assujettir les sociétés d'État à la *Loi sur l'accès à l'information*.

De plus, le gouvernement a donné des indications à l'effet qu'il mettrait fin à la « valse-hésitation » quand il s'agit d'assujettir tous les hauts fonctionnaires du Parlement (le vérificateur général, le directeur général des élections, le commissaire aux langues officielles, le commissaire à la protection de la vie privée et le commissaire à l'information) à la *Loi sur l'accès à l'information*. Le scandale entourant les agissements de George Radwanski, ancien commissaire à la protection de la vie privée, et certains de ses collaborateurs et de ses collaboratrices vient prouver de façon éclatante l'absolue nécessité de lever le voile du secret qui protège ces importantes institutions. À cet égard, la cause a enregistré un recul lorsque le Parlement a récemment adopté un projet de loi créant un nouveau poste de haut fonctionnaire du Parlement, le commissaire à l'éthique, dont le commissariat ne serait pas assujéti au droit d'accès. Le côté comique de cette mesure est le fait que le Bureau du conseiller en éthique, qui est censé être remplacé par le Commissariat à l'éthique, était, lui, assujéti au droit d'accès.

Même si le nouveau gouvernement n'a pas encore indiqué s'il était disposé à lancer un examen et une réforme de nature générale de la *Loi sur l'accès à l'information*, il apparaît évident qu'à ses yeux, une solide loi sur le droit d'accès à l'information représente un ingrédient clé quand il s'agit de responsabiliser l'administration fédérale.

À cet égard, n'oublions pas que la Cour suprême du Canada a souligné que les dispositions législatives sur l'accès à l'information ont pour objet la reddition de comptes par les responsables gouvernementaux. N'oublions pas non plus que c'est en grande partie grâce aux dispositions législatives sur l'accès à l'information que les députés, les journalistes, les universitaires et les chercheurs peuvent mettre au jour les écarts de conduite et les cas de mauvaise gestion dans l'administration publique, y compris le prétendu cafouillis d'un milliard de dollars au ministère du

Développement des ressources humaines, les dépassements de coûts du Registre des armes à feu, et le récent scandale des commandites à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Nul doute qu'une loi renforcée amènera encore davantage de responsabilisation et d'intégrité de la part des hauts dirigeants élus et nommés.

Le premier ministre Martin semble vouloir faire échec à la mentalité qui prévaut en haut lieu voulant que la *Loi sur l'accès à l'information* soit un embêtement et que la transparence soit une chose à éviter, même si le prix à payer est l'abandon de l'obligation professionnelle consistant en la tenue de dossiers complets. Il a indiqué sans détour que la fin ne justifie pas les moyens, que la tenue de dossiers dans les règles est essentielle pour une bonne gouvernance et que les politiciens et les fonctionnaires devraient faire montre de transparence dans la conduite des affaires publiques.

Pour que le nouveau gouvernement réussisse l'implantation d'une culture de la transparence, il devra dissiper les idées fausses que les hauts fonctionnaires et d'anciens premiers ministres tenaient pour vraies et ont répandues. Les idées fausses les plus courantes sont : la population fait un mauvais usage des dispositions législatives; le gouvernement croule sous les demandes de communication; la loi coûte trop cher et elle empêche la prestation de conseils sans réserves au sujet d'un large éventail d'options.

Il ne nous reste qu'à espérer et qu'à exhorter le nouveau gouvernement à ne tenir aucun compte des légendes intéressées qui circulent parmi les bureaucrates et à rejeter les initiatives proposées par ceux-ci afin de pénaliser une communauté d'utilisateurs qui, comme le montrent clairement les statistiques, fait preuve de modération et de responsabilité.

L'idée reçue voulant que la *Loi sur l'accès à l'information* retire aux fonctionnaires leur capacité de fournir des conseils de nature privée aux ministres est la plus répandue et la plus pernicieuse de toutes. Même si elle est dénuée de tout fondement juridique, les responsables gouvernementaux s'en servent pour justifier un recours accru aux séances d'information, la disparition croissante des ordres du jour et comptes rendus de réunion et l'élargissement de la zone officielle de secret derrière laquelle s'abritent les responsables gouvernementaux.

En fait, la *Loi sur l'accès à l'information* protège désormais très efficacement le caractère confidentiel des avis ou recommandations élaborés par des fonctionnaires à l'intention de ministres. L'exception en question, qui figure à l'article 21 de la Loi, arrive troisième dans les statistiques tenues sur la fréquence d'utilisation des treize exceptions de la Loi permettant de refuser la communication des documents. Elle a fait l'objet de contestations judiciaires, et la Section d'appel de la Cour fédérale a rendu des décisions confirmant ses qualités péremptoires. La Loi reconnaît que la franchise est essentielle entre les fonctionnaires et les ministres, ce qu'elle soutient en tant qu'élément de la responsabilité ministérielle, qui s'inscrit dans le régime de démocratie parlementaire britannique.

Raison d'être

Accès à l'information détenue par l'État

Le commissaire à l'information est un protecteur du citoyen chargé par le Parlement de faire enquête sur les plaintes contre l'État fédéral en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, c'est-à-dire la loi canadienne qui définit le droit d'accès à l'information détenue par l'État fédéral.

Entrée en vigueur en 1983, la Loi donne aux Canadiens et aux Canadiennes le droit d'accéder à l'information détenue par la plupart des institutions fédérales, sous quelque forme que ce soit.

La Loi donne aux institutions fédérales 30 jours pour répondre aux demandes d'accès. Celles-ci peuvent exiger plus de temps s'il est nécessaire d'examiner de nombreux documents, de consulter d'autres ministères ou organismes fédéraux ou d'informer des tiers. Le demandeur doit être averti de toute prorogation de délai.

Le droit d'accès n'est pas absolu. Il est assujéti à des exceptions précises et limitées, en vue de protéger la vie privée, le caractère confidentiel de certains renseignements commerciaux, la sécurité nationale ainsi que la liberté de parole nécessaire aux décideurs. Ces exceptions permettent aux institutions fédérales de ne pas communiquer certains documents, ce qui déclenche souvent des conflits entre elles et les demandeurs d'information.

Les demandeurs insatisfaits peuvent s'adresser au commissaire à l'information, qui fait enquête dans les cas suivants :

- lorsqu'on a refusé de leur communiquer l'information demandée;
- lorsqu'on leur a facturé des frais excessifs pour la photocopie des documents demandés;
- lorsque la prorogation de délai, au-delà des 30 jours, n'est pas justifiée;
- lorsque les documents demandés ne sont pas dans la langue officielle demandée ou que le délai de traduction est excessif;
- lorsqu'il y a un problème relativement au guide Info Source ou aux bulletins périodiques publiés pour aider la population à se servir de la Loi;
- lorsqu'un autre problème survient relativement à la demande ou à l'obtention de documents en vertu de la Loi.

Le commissaire a des pouvoirs d'enquête étendus, ce qui incite vraiment les institutions fédérales à respecter la Loi et, par le fait même, les droits des demandeurs.

Comme il est un protecteur du citoyen, le commissaire ne peut pas ordonner qu'une plainte soit réglée de telle ou telle façon. Il recourt donc à la persuasion pour régler les différends, ne s'adressant à la Cour fédérale que s'il estime que les droits d'une personne n'ont pas été respectés et s'il s'est avéré impossible de trouver une solution pour régler le différend.

Pour souligner à quel point il est rare d'en arriver là, qu'il suffise de dire que, depuis 1999, 99,9 % des plaintes ont donné lieu à un règlement du différend sans que le commissaire ait besoin de s'adresser à la Cour fédérale.

Les plaintes adressées au commissaire passent par les étapes suivantes :

1. La plainte est tout d'abord confiée à un enquêteur, qui essaiera de régler le différend. L'enquêteur commence par prendre connaissance de la plainte et par communiquer avec le plaignant pour obtenir davantage de renseignements. Puis, il s'adresse à l'institution fédérale visée pour obtenir copie des

documents demandés si celle-ci considère qu'ils font partie des exceptions prévues dans la Loi ou évaluer la qualité des recherches si l'information n'a pas été trouvée.

2. Si l'institution fédérale affirme que les documents font partie des exceptions prévues dans la Loi, l'enquêteur procède comme suit :

- Il prend connaissance de l'ensemble des documents.
- Il détermine quelles exceptions justifient, selon l'institution, la non-communication des documents.
- Il obtient les explications nécessaires des fonctionnaires ayant classé les documents parmi les exceptions.
- Il prend connaissance du point de vue du plaignant.
- Il examine les dispositions applicables dans la Loi.
- Il détermine si, compte tenu des motifs fournis pour l'institution, les documents en question font effectivement partie des exceptions

3. Après avoir réuni les faits, si l'enquêteur estime que la plainte est justifiée, quel qu'en soit le type, il doit s'efforcer de faire respecter la Loi et demander aux fonctionnaires de l'institution visée de reconsidérer leur position. Tel que mentionné précédemment, dans 99,9 % des cas, les plaintes font l'objet d'un règlement conforme à la Loi sans autre recours.

4. Lorsqu'un enquêteur recommande la communication des documents au plaignant, mais que l'institution visée n'est pas d'accord, le directeur général des Enquêtes et des Révisions peut en rencontrer les dirigeants pour tâcher de trouver une solution satisfaisante. Si cette méthode ne donne pas de résultats, le sous-commissaire à l'information peut intervenir pour tenter une dernière fois de régler le différend à l'amiable. Au bout du compte, si le différend subsiste toujours, on transmet le dossier au commissaire, qui s'adressera à la Cour fédérale s'il y a lieu.

5. Avant d'entreprendre la procédure judiciaire, on donne au dirigeant de l'institution visée la possibilité de formuler ses observations par écrit ou oralement. C'est normalement la dernière occasion qu'a le Commissariat de faire valoir son point de vue auprès de l'institution visée, en s'adressant à son dirigeant, et de l'inciter à rectifier la situation.

Le commissaire n'intervient pas dans la collecte d'information, au cours de l'enquête, ce qui lui permet de conserver une certaine objectivité en vue des étapes subséquentes. Au cours des délibérations, il examine les éléments de preuve et les observations de chacun, et, s'il estime que la plainte est fondée, il recommande des mesures correctives. Ses conclusions et ses recommandations sont communiquées au plaignant et au dirigeant de l'institution visée. Il informe le plaignant que, s'il n'obtient pas gain de cause, il peut demander à la Cour fédérale d'examiner la décision de l'institution.

Le commissaire n'a pas, selon la Loi, le pouvoir de s'adresser directement à la Cour fédérale. Le plaignant peut demander lui-même un examen judiciaire ou demander au commissaire de le faire en son nom.

Le commissaire a comme politique de proposer la voie judiciaire au plaignant chaque fois qu'une institution refuse de donner suite à ses recommandations.

Gestion intégrée

La Direction générale de la gestion intégrée fournit à l'ensemble du Commissariat des services comme la gestion des ressources financières et humaines, les autres services administratifs, les services informatiques et les services de bibliothèque. Autrement dit, sa mission est de soutenir le personnel chargé des activités principales du Commissariat.

Pour obtenir davantage de renseignements sur la Direction générale de la gestion intégrée, voyez la section V, intitulée « Détails sur les résultats », ou encore consultez notre site Web à l'adresse www.infocom.gc.ca.

Section IV – Sommaire des résultats

Les figures 1 et 2 contiennent les priorités rattachées aux objectifs stratégiques pour la période de planification ainsi que les résultats obtenus et les sommes affectées.

Figure 1 – Résultats obtenus relativement aux priorités et aux objectifs stratégiques

Objectifs stratégiques	Priorités	Résultats obtenus
<i>Sensibilisation des fonctionnaires à leurs obligations relativement à l'accès à l'information</i>	1. Aider le Parlement à donner suite aux travaux du Groupe d'étude de l'accès à l'information. 2. Élaborer un programme de formation pour le personnel exonéré, les hauts fonctionnaires, les gestionnaires intermédiaires et les professionnels de l'accès à l'information, en vue de les sensibiliser à leur rôle et à leurs responsabilités relativement à l'accès à l'information.	Résultats conformes aux attentes Résultats en deçà des attentes
<i>Sensibilisation du public à ses droits en matière d'accès à l'information</i>	1. Améliorer les communications par voie électronique entre la population canadienne et le Commissariat à l'information par un remaniement de son site Web en vue d'y intégrer des mécanismes interactifs pour les demandes de renseignements et les plaintes. 2. Sensibiliser le public par les moyens suivants : • continuer à donner des conférences; • publier des articles et diffuser des renseignements; • fournir de l'expertise et d'autres formes d'assistance à l'occasion de congrès, d'assemblées publiques et d'autres activités spéciales.	Résultats en deçà des attentes Résultats conformes aux attentes
<i>Amélioration des normes de service</i>	1. Publier des directives sur la marche à suivre pour les enquêtes. 2. Préparer un cadre de jurisprudence à l'intention du public et des personnes œuvrant dans le domaine de l'accès à l'information. 3. Continuer à améliorer les normes de service malgré les restrictions en ce qui concerne les ressources.	Résultats conformes aux attentes Résultats en deçà des attentes Résultats conformes aux attentes
<i>Formation avancée des enquêteurs</i>	1. Former les enquêteurs pour leur insuffler un haut degré de professionnalisme grâce auquel ils s'acquitteront efficacement de leurs tâches et inciteront les gens à se conformer à la loi. 2. Susciter le respect, améliorer la coopération et créer un climat de confiance, tout en ouvrant des canaux de communication entre le public et l'État.	Résultats ayant dépassé les attentes Résultats conformes aux attentes

Figure 2 – Sommes affectées aux objectifs stratégiques

Objectifs stratégiques	Priorités	Sommes pour 2003-2004 (M\$)
<i>Sensibilisation des fonctionnaires à leurs obligations relativement à l'accès à l'information</i>	1. Aider le Parlement à donner suite aux travaux du Groupe d'étude de l'accès à l'information. 2. Élaborer un programme de formation pour le personnel exonéré, les hauts fonctionnaires, les gestionnaires intermédiaires et les professionnels de l'accès à l'information, en vue de les sensibiliser à leur rôle et à leurs responsabilités relativement à l'accès à l'information.	1 368
<i>Sensibilisation du public à ses droits en matière d'accès à l'information</i>	1. Améliorer les communications par voie électronique entre la population canadienne et le Commissariat à l'information par un remaniement de son site Web en vue d'y intégrer des mécanismes interactifs pour les demandes de renseignements et les plaintes. 2. Sensibiliser le public par les moyens suivants : • continuer à donner des conférences; • publier des articles et diffuser des renseignements; • fournir de l'expertise et d'autres formes d'assistance à l'occasion de congrès, d'assemblées publiques et d'autres activités spéciales.	1 368
<i>Amélioration des normes de service</i>	1. Publier des directives sur la marche à suivre pour les enquêtes. 2. Préparer un cadre de jurisprudence à l'intention du public et des personnes œuvrant dans le domaine de l'accès à l'information. 3. Continuer à améliorer les normes de service malgré les restrictions en ce qui concerne les ressources.	1 367
<i>Formation avancée des enquêteurs</i>	1. Former les enquêteurs pour leur insuffler un haut degré de professionnalisme grâce auquel ils s'acquitteront efficacement de leurs tâches et inciteront les gens à se conformer à la loi. 2. Susciter le respect, améliorer la coopération et créer un climat de confiance, tout en ouvrant des canaux de communication entre le public et l'État.	1 365
Total		5 468

Section V – Détails sur les résultats

Premier objectif stratégique : Sensibilisation des fonctionnaires à leurs obligations relativement à l'accès à l'information

Le Commissariat à l'information poursuit son œuvre de sensibilisation des fonctionnaires à leurs obligations relativement à l'accès à l'information. Pour atteindre son objectif dans ce domaine, il évalue comme auparavant la conformité des institutions fédérales à la *Loi sur l'accès à l'information* en compilant des statistiques sur leur façon de répondre aux demandes d'accès à l'information. Ces statistiques constituent un indice général et un instrument de diagnostic pour cerner les améliorations à apporter. Elles sont publiées chaque année dans le rapport annuel du commissaire, que l'on peut consulter à l'adresse <http://www.infocom.gc.ca/reports/default-f.asp>.

Le rôle du commissaire à l'information est de mettre en évidence le degré de conformité des institutions fédérales avec la Loi et de les inciter au besoin à prendre les mesures nécessaires pour mieux s'acquitter de leurs obligations. Compte tenu des maigres ressources dont il dispose, le commissaire use essentiellement de persuasion. Il accorde des notes aux institutions dans des fiches de rendement qui paraissent dans son rapport annuel. Il fait appel au sens moral des institutions pour qu'elles corrigent leurs manquements. Cette approche a une efficacité mitigée qui ne pourra augmenter à moins qu'on investisse les sommes nécessaires à la mise en œuvre d'un train plus complet de mesures, qui comprendrait notamment davantage de formation sur l'accès à l'information.

Cette année, on a employé le même barème que par le passé pour les fiches de rendement. D'après la Loi, que l'information demandée ne soit pas communiquée du tout ou qu'elle soit communiquée après l'expiration du délai prescrit équivaut à un refus de communication. La Figure 3 : Note accordée selon le pourcentage de présomptions de refus de communiquer l'information, indique les notes accordées selon la proportion de « présomptions de refus » de communiquer l'information, c'est-à-dire le pourcentage de demandes auxquelles on n'a pas répondu dans le délai prescrit.

Figure 3 – Note accordée selon le pourcentage de présomptions de refus de communiquer de l'information

Pourcentage de présomptions de refus	Appréciation	Note
De 0 à 5 %	Conformité idéale	A
De 5 à 10 %	Bonne conformité	B
De 10 à 15 %	Conformité à la limite	C
De 15 à 20 %	Conformité inférieure à la norme	D
Plus de 20 %	Signal rouge	F

Depuis que le Commissariat a commencé à attribuer des fiches de rendement, en 1998, il y a eu une baisse considérable du nombre de plaintes portant sur le non-respect des délais reçues par le Commissariat. À l'époque, c'était la cause de 49,5 % des plaintes, alors que cette année, il ne s'agit

que de 14,6 % des plaintes. Il y a donc lieu de croire que les fiches de rendement contribuent à améliorer le respect des délais.

La figure 4 : Ratio demandes/refus présumés de 1998-1999 au 30 novembre 2003, présente les notes accordées à certaines institutions fédérales en appliquant le barème au pourcentage de demandes traitées dans les délais prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information*, pendant la période allant de l'année financière 1998-1999 jusqu'au 30 novembre 2003 inclusivement.

À l'aide de cette vue longitudinale, on voit comment a évolué le degré de conformité de quelques institutions fédérales relativement à leurs obligations. Fait intéressant, on remarque que la plupart des institutions passent d'une conformité inférieure à la norme à une bonne conformité dans un délai de deux à trois ans suivant une première fiche de rendement. Il y a bien quelques institutions dont la note fluctue, d'une année à l'autre, mais la tendance générale est à l'amélioration. On peut s'en féliciter, sans oublier néanmoins deux problèmes particuliers. Premièrement, il est difficile de s'améliorer constamment année après année. Deuxièmement, certaines institutions sont malheureusement portées à régresser. Le problème fondamental dans les institutions où les retards à communiquer l'information sont persistants semble être qu'on n'y trouve pas de volonté manifeste de la part des dirigeants de corriger le problème une fois pour toutes.

Figure 4 – Ratio demandes/refus présumés de 1998-1999 au 30 novembre 2003¹

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	Du 1 ^{er} avril 2002 au 31 mars 2003	Du 1 ^{er} avril 2003 au 30 nov. 2003
ARC	F	F	C	B	A	B
CIC	F	F	D	C	A	D
SCC	-	-	-	-	F	A
AECI	F	F	F	D	B	D
PO	-	-	F	F	A	A
SC	F	A	-	-	A	B
DRHC	-	A	-	-	D	F
IC	-	-	-	-	-	F
DN	F	F	D	C	B	B
BCP	F	A	-	-	D	A
TPSGC	-	-	-	-	F	C
TC	-	F	F	C	D	D

Aider le Parlement à donner suite aux travaux du Groupe d'étude de l'accès à l'information

Tandis que l'objectif de sensibiliser les fonctionnaires à leurs obligations fait l'objet d'efforts continus à long terme, le Commissariat s'est fixé dans cette veine deux priorités à plus court terme. La première consistait à aider le Parlement à donner suite aux travaux du Groupe d'étude de l'accès à l'information. C'est ainsi que, dans sa réponse au Groupe d'étude le 18 juin 2002, le commissaire écrivait :

¹ L'information n'est pas encore disponible pour la période du 1^{er} décembre 2003 au 31 mars 2004.

Pour l'instant, je me bornerai à admettre que je suis déçu par le grand nombre de recommandations de modifications législatives qui faciliteraient l'application de la Loi par le gouvernement, mais qui en compliqueraient l'utilisation par les utilisateurs. Je suis aussi déçu par la timidité et le nombre négligeable de recommandations relatives à la convivialité. Si elles sont suivies, les recommandations de modifications législatives formulées dans le rapport auraient pour effet d'augmenter considérablement la confidentialité au Canada.

Puis, en octobre 2002, le commissaire a déposé au Parlement un rapport spécial où il donnait son avis sur les modifications proposées à la *Loi sur l'accès à l'information*. Le rapport spécial contenait une analyse détaillée du rapport du Groupe d'étude en plus de commentaires sur le contexte, les idées maîtresses et les faiblesses associés à l'organisation des travaux, aux consultations et aux recommandations contenues dans le rapport. Dans son rapport spécial, le commissaire notait que le Groupe d'étude s'est rallié aux demandes de longue date en faveur de l'étendue de la portée de la Loi de manière à y inclure de nouvelles institutions, notamment les sociétés d'État. Bien que le commissaire se réjouisse de cette proposition, il signalait que plusieurs propositions du Groupe d'étude auraient comme conséquence de restreindre considérablement le droit de savoir du public.

Par exemple, le Groupe de travail propose de doubler le nombre d'exceptions et d'exclusions pouvant servir à justifier le refus de communiquer l'information demandée. Alors que la Loi contient actuellement quatorze motifs pouvant justifier le maintien du secret, le Groupe d'étude en propose quatorze autres et laisse même entrevoir la possibilité d'en rajouter encore dans le cas des institutions qui seraient désormais soumises à la Loi.

Le commissaire voit d'un très mauvais œil les recommandations du Groupe d'étude visant à dresser davantage d'obstacles de nature financière ou d'une autre nature qui auraient pour conséquence d'empêcher la population canadienne de se prévaloir de son droit d'accès à l'information. Il condamne aussi la réduction des pouvoirs d'enquête et d'application de la loi qu'on voudrait faire subir au commissaire à l'information. Il craint que, les modifications proposées à la *Loi sur l'accès à l'information* constituent la formule parfaite pour transformer une bonne loi sur l'accès à l'information en une loi du secret.

En revanche, le commissaire applaudit le Groupe d'étude pour ses nombreuses recommandations hors du champ législatif, et notamment les recommandations suivantes :

- que les fonctionnaires soient mieux formés sur leurs obligations relatives à l'accès à l'information;
- que la gestion des documents soit améliorée;
- que l'on attribue davantage de ressources à la fonction d'accès à l'information et que les hauts fonctionnaires lui accordent plus d'attention.

Toutefois, il se dit sceptique quant à la volonté du gouvernement de donner suite volontairement à ces recommandations et souligne que, pendant 20 ans, on a négligé les fondements mêmes du programme d'accès à l'information (formation, affectation de ressources suffisantes, diffusion des pratiques exemplaires, gestes d'appui concrets de la part des dirigeants).

Avant que le gouvernement ne présente un projet de loi sur l'accès à l'information, le commissaire lui demande instamment de mandater un comité parlementaire de tenir des audiences sur les recommandations du Groupe d'étude et sur les autres propositions de réforme qui ont été faites au cours des dernières années. Il est d'avis qu'on jetterait ainsi un éclairage complet sur les modifications législatives envisagées, plutôt que de tenir compte uniquement du point de vue des gens qui sont visés par les demandes d'accès à l'information.

Jusqu'à maintenant, le Parlement n'a pas donné suite au rapport du Groupe d'étude ou au rapport spécial du commissaire à l'information.

Le commissaire offre toujours son concours au Parlement pour l'aider à donner suite au rapport du Groupe d'étude, au besoin.

Élaborer un programme de formation pour le personnel exonéré, les hauts fonctionnaires, les gestionnaires intermédiaires et les professionnels de l'accès à l'information, en vue de les sensibiliser à leur rôle et à leurs responsabilités relativement à l'accès à l'information

La deuxième priorité à court terme consiste à mettre sur pied un programme de formation pour le personnel exonéré, les hauts fonctionnaires, les gestionnaires intermédiaires et les professionnels de l'accès à l'information, en vue de les sensibiliser à leur rôle, à leurs responsabilités et à leur participation au processus d'accès à l'information.

Au cours de l'année financière 2003-2004, les travaux d'élaboration du programme de formation ont commencé en collaboration avec l'Université de l'Alberta. Le programme comprendra deux ateliers. Le premier atelier durera trois heures en tout, soit un exposé de deux heures et une vidéoconférence interactive d'une heure en compagnie d'un instructeur expérimenté auquel les participants pourront poser leurs questions. Un dialogue pourra ainsi avoir lieu sur des points importants.

Dans ce premier atelier, les sujets suivants seront notamment traités :

- les principes de la Loi;
- les documents visés par la Loi;
- l'accès et la réception d'une demande officielle d'accès à l'information;
- les exceptions prévues dans la Loi;
- le retranchement de parties d'un document.

Le deuxième atelier se déroulera en deux séances de deux heures suivies d'une vidéoconférence interactive d'une heure, au cours de laquelle on discutera de cas particuliers servant d'exemples.

La première séance de deux heures du deuxième atelier portera sur les méthodes et les techniques d'enquête, et notamment sur les points suivants :

- constituer ou déposer une plainte;
- traitement d'une plainte par le processus informel;
- aspects juridiques et administratifs du traitement d'une plainte.

Le deuxième atelier de la deuxième séance de deux heures sera axé sur les techniques et les règles de médiation et de négociation dans le règlement des différends conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*. Il sera question plus particulièrement des sujets ci-dessous :

- les principes fondamentaux de la médiation;
- les concepts et le savoir-faire essentiels en médiation;
- l'application des méthodes de médiation et de négociation aux enquêtes sur les plaintes..

Les premiers ateliers devraient avoir lieu au cours de l'année 2004-2005, pourvu que les ressources nécessaires soient disponibles.

Deuxième objectif stratégique : Sensibilisation du public à ses droits en matière d'accès à l'information

En tant qu'un des pays les plus progressifs pour ce qui est de donner à ses citoyens un droit d'accès à l'information gouvernementale, le Canada continue d'assurer ce droit. Non seulement, les citoyens canadiens, sont de plus en plus conscients de ce droit, mais ils l'exercent avec sérieux.

Par exemple, avant l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'accès à l'information*, on avait estimé que la population ferait une cinquantaine de milliers de demandes d'accès à l'information par année. Mais en fait, il a fallu une décennie pour atteindre ce nombre. Même au cours de l'année 2002-2003, seulement 23 000 demandes d'accès ont été faites. Quatre demandes sur cinq donnent lieu à la communication de moins de 100 pages de documents et portent sur des sujets précis. De plus, soixante-cinq pour cent des demandeurs font seulement une demande par année, et moins de dix pour cent des demandes entraînent le dépôt d'une plainte au Commissariat à l'information.

D'un côté, on constate qu'un nombre croissant de Canadiens et de Canadiennes prennent conscience de leur droit d'accès à l'information, comme en témoigne l'augmentation graduelle du nombre de demandes. Mais de l'autre côté, on s'aperçoit que, d'un point de vue collectif, ce droit est exercé avec jugement, sans commettre d'abus.

Le commissaire à l'information est d'avis qu'il faut continuer à sensibiliser les gens et, par conséquent, il souhaite améliorer les communications entre la population canadienne et le Commissariat.

Améliorer les communications par voie électronique entre la population canadienne et le Commissariat à l'information par un remaniement de son site Web en vue d'y intégrer des mécanismes interactifs pour les demandes de renseignements et les plaintes

L'une des priorités à court terme rattachées au deuxième objectif stratégique consiste à améliorer les communications par voie électronique entre la population canadienne et le Commissariat à l'information par un remaniement de son site Web en vue d'y intégrer des mécanismes interactifs pour les demandes de renseignements.

Voici ce que dit l'article 31 de la Loi au sujet des plaintes : « Les plaintes sont, sauf dispense accordée par le Commissaire à l'information, déposées devant lui par écrit; celles qui ont trait à une demande de communication de documents se prescrivent par un an à compter de la réception de la demande. L.R. 1985, c. A-1, art.31. »

Compte tenu de ce qui précède, le Commissariat a décidé de faire appel à des moyens technologiques modernes pour faciliter la transmission des demandes de renseignement. Toutefois, les plaintes comme telles devront encore être déposées de manière traditionnelle.

La planification a déjà commencé, au cours de l'année financière actuelle, en vue de faire une mise à niveau importante du site Web du Commissariat, qui comprendra entre autres des mécanismes interactifs et sécuritaires pour l'envoi des demandes de renseignements. On aura recours au cryptage pour protéger la confidentialité au besoin. La mise à niveau devrait être effectuée au cours de l'année financière 2004-2005 si les ressources nécessaires sont disponibles.

Sensibiliser le public par les moyens suivants :

- *Continuer à faire des allocutions;*

- Publier des articles et diffuser des renseignements;
- Fournir de l'expertise et d'autres formes d'assistance à l'occasion de congrès, d'assemblées publiques et d'autres activités spéciales.

La sensibilisation du public est constamment une priorité pour le commissaire et les autres dirigeants du Commissariat.

Voici la liste des activités de sensibilisation du public ayant eu lieu au cours de l'année financière faisant l'objet du présent rapport :

- faire des allocutions pour sensibiliser les gens aux questions reliées à l'accès;
- envoi de communiqués de presse;
- participation à un certain nombre de débats au sein d'un panel;
- rédaction d'articles et diffusion de renseignements dans plusieurs publications;
- assistance fournie lors de congrès, de réunions publiques et d'autres activités spéciales;
- maintien du site Web avec mises à jour;
- maintien d'une salle de lecture publique.

Le commissaire à l'information continue à faire des allocutions en moyenne une fois par mois. Au cours de l'année 2003-2004, il s'est adressé à douze auditoires différents notamment sur les thèmes suivants :

- mécanismes de responsabilisation et déficit démocratique;
- bilan des progrès réalisés en gestion de l'information;
- la gestion de l'information : chemin parcouru, situation actuelle et voie à suivre.

L'extrait suivant de l'allocution du commissaire à l'intention du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires exprime bien l'opinion de la population canadienne, qui est de plus en plus consciente de la nécessité de bien gérer l'information :

[...] un gouvernement ne peut être efficace – et encore moins responsable – s'il ne crée pas de dossiers adéquats, ou s'il est impossible d'accéder rapidement à l'information existante. On ne peut tenir de débats intelligents, à l'intérieur ou à l'extérieur du gouvernement, si ceux-ci ne reposent pas sur de l'information de qualité optimale.

La vérificatrice générale du Canada partage tout à fait les convictions du commissaire à propos de la gestion de l'information. Dans son rapport à l'intention du ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, elle lui disait que certains dossiers de contrat de commandite contenaient si peu d'information qu'il n'y avait pas moyen de vérifier si le contribuable en avait eu pour son argent et si les contrats avaient été exécutés dans la légalité.

Dans son dernier rapport à la Chambre des communes, intitulé *Le point sur une décennie au service du Parlement*, le prédécesseur de la vérificatrice actuelle, Denis DesAutels, écrivait ce qui suit :

Le problème de la non-divulgence des mauvaises nouvelles est exacerbé par la mauvaise qualité des dossiers tenus dans les ministères. On peut attribuer une partie du problème à une certaine paranoïa à l'égard des règles d'accès à l'information et à la réticence traditionnelle des fonctionnaires à conserver en dossier les instructions des ministres ou les discussions entourant les motifs des décisions.

La disparition de la piste de vérification traditionnelle rend également la reddition de comptes plus difficile. Les efforts pour réduire les coûts administratifs indirects semblent avoir donné lieu à des compressions disproportionnées dans la gestion des dossiers. Mon collègue, le Commissaire à l'information, a attiré l'attention sur la réduction du nombre de préposés à l'information, de bibliothécaires, de commis aux dossiers et de secrétaires au classement, situation qui, estime-t-il, a contribué énormément à l'absence de discipline dans la gestion des dossiers. Cela nuit non seulement à la capacité du public d'avoir directement accès aux

dossiers du gouvernement, mais aussi à la mémoire institutionnelle des ministères. La capacité de vérifier les décisions en souffre également.

La piste de vérification est également endommagée par le recours aux technologies de l'information. Autrefois, la correspondance et les documents étaient sur papier et étaient physiquement classés dans le registre central des ministères. Aujourd'hui, les notes internes ont été remplacées par des courriels, qui ne sont pas classés au niveau central et qui s'évaporent lorsqu'il n'y a plus d'espace sur le serveur sur lequel ils sont stockés. La plupart des travailleurs du savoir tiennent de nombreux dossiers importants sur leur propre disque dur, auquel les gestionnaires des dossiers des ministères n'ont pas accès. Tout comme le Commissaire à l'information, je suis d'avis que ces pratiques détruisent peu à peu le fondement de la reddition de comptes au gouvernement fédéral. Je crains que sans l'utilisation de meilleures technologies, il ne devienne plus difficile de savoir comment et pourquoi d'importantes décisions sont prises.

Et pourtant, des fonctionnaires se font dire, souvent par leurs supérieurs les plus hauts placés, d'éviter de consigner les choses par écrit. Il est rare que les comités de l'administration fédérale préparent des ordres du jour, rédigent des comptes rendus de leurs réunions ou notent leurs décisions. Et lorsque c'est le cas, il s'agit souvent de notes manuscrites prises par les participants, qui ne sont jamais enregistrées dans aucun système ministériel de gestion des documents et qui, par conséquent, sont rarement retrouvées en réponse à une demande du vérificateur général ou à une demande d'accès à l'information. Comme chacun le sait trop bien, les documents de cette nature sont considérés comme des documents temporaires qui n'ont pas à être conservés, au grand dam des futurs historiens. Les fonctionnaires les jettent à la poubelle ou les emportent chez eux au moment de leur retraite pour les laisser dormir dans des boîtes, au fond d'un sous-sol ou d'un garage.

À cause d'événements tels que le dossier des commandites, les Canadiens voient bien maintenant que les renseignements importants ne sont pas gérés et qu'il est temps de légiférer des règles de gestion des documents. Il faudrait premièrement des meilleures décisions et livraison de programmes gouvernementaux et deuxièmement préserver un dossier historique complet.

Troisième objectif stratégique : Amélioration des normes de service

Publier des directives sur la marche à suivre pour les enquêtes.

Le Commissariat a publié des directives sur la marche à suivre pour les enquêtes et s'est doté d'une politique sur les normes de service, dans laquelle on peut lire ce qui suit :

Le Commissariat à l'information fera le maximum, de concert avec les plaignants et les institutions gouvernementales, pour régler toutes les plaintes « administratives » (retards, frais, langue et prorogations de délai) dans un délai de 30 jours après la publication de l'avis délivré au ministère aux termes de l'article 32 de la Loi. Eu égard à toutes les autres plaintes (exceptions, exclusions et documents manquants), le Commissariat fera le maximum pour les régler dans un délai de 90 jours après la publication de l'avis.

Pour que ces objectifs soient réalisés, il faudra que le personnel du Commissariat et celui des institutions gouvernementales incriminées respectent certaines échéances et procédures dans leurs rapports. Plus de 90 pour cent des enquêtes sont informelles (les témoignages n'y sont pas rendus sous serment ni enregistrés, la production de documents et la comparution des témoins ne font pas l'objet d'ordonnances, et les documents originaux sont rarement exigés).

La version intégrale des normes de service peut être consultée dans le Rapport annuel 2002-2003 du commissaire à l'information, qui se trouve à l'adresse <http://www.infocom.gc.ca/reports/2002-2003-f.asp>.

Le commissaire est bien conscient que les normes de service pourront être respectées par le Commissariat et par les institutions fédérales faisant l'objet de plaintes dans la mesure où on disposera de ressources suffisantes, où des modes de fonctionnement efficaces seront établis et où règnera un climat de coopération, de respect mutuel et de bonne volonté. L'application des normes de service sera contrôlée de près en consultation avec le Secrétariat du Conseil du Trésor. Si les normes de service ne peuvent pas être respectées, des mesures seront prises sans tarder pour remédier à la situation.

Actuellement, un an seulement après l'entrée en vigueur des normes de service, il est encore trop tôt pour se prononcer sur leur efficacité. D'autant plus que les ressources sont inadéquates et nombre d'enquêtes étaient en cours avant l'adoption des normes de service.

Préparer un cadre de jurisprudence à l'intention du public et des personnes œuvrant dans le domaine de l'accès à l'information

Le Commissariat a commencé à élaborer un cadre de la jurisprudence de cas relatifs à la *Loi sur l'accès à l'information*, qui seront offerts au public et aux personnes œuvrant dans le domaine de l'accès à l'information.

Dans sa version provisoire actuelle, le cadre est structuré comme suit :

1. Jugements rendus avec la participation du commissaire à l'information
2. Procédures judiciaires en cours auxquelles le commissaire à l'information prend part à l'un ou l'autre des titres suivants :
 - requérant;
 - appelant;
 - intimé;
 - intervenant.
3. Procédures judiciaires liées à la *Loi sur l'accès à l'information* sans la participation du commissaire à l'information.

À l'exception de la troisième catégorie, que l'on envisage d'associer aux futurs rapports annuels, le cadre de jurisprudence sera utilisé dans le rapport annuel 2003-2004 du commissaire à l'information, afin de permettre aux intéressés des références à des cas précis.

Continuer à améliorer les normes de service malgré les restrictions en ce qui concerne les ressources

Depuis l'entrée en fonction du commissaire à l'information actuel, en 1998, le temps moyen pour effectuer une enquête a augmenté de 3,9 mois à la moyenne actuelle de 5,57 mois. La figure 5 : État du traitement des plaintes le 31 mars 2004, présente le nombre de plaintes déposées et traitées au cours de chaque année, de 1999-2000 à 2003-2004. Le nombre de plaintes qui demeurent en cours de traitement à la fin de l'année a augmenté de 571 en 1998 jusqu'à 1025 en 2004. Et de ce dernier nombre, 728 plaintes ont été mises en attente, comparativement à seulement 365 plaintes à la fin de l'année financière précédente. Cette hausse est attribuable à une augmentation du nombre de plaintes déposées, puisque le nombre de plaintes dont le traitement s'est terminé au cours de l'année est demeuré pratiquement le même. Les enquêteurs ne peuvent tout simplement pas absorber davantage de travail. Tel qu'indiqué dans le rapport sur le rendement 2002-2003 du Commissariat à l'information ainsi que dans de nombreux rapports annuels, il est évident que la réduction de l'arriéré passe par une augmentation des ressources disponibles. Les statistiques démontrent que l'augmentation de la charge de travail des enquêteurs et le manque de ressources mettent en péril la capacité du Commissariat de réaliser les enquêtes nécessaires dans les meilleurs délais.

Figure 5 – État du traitement des plaintes le 31 mars 2004

	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003 ²	2003-2004
Plainte déposée l'année précédente	742	571	912	677	657
Plainte déposée au cours de l'année	1 359	1 678	1 049	986	1 338
Traitement terminé au cours de l'année	1 530	1 337	1 232	1 006	970
En cours de traitement à la fin de l'année	571	912	729	657	1 025

Il n'a pas possible de poursuivre les progrès modestes réalisés au cours de l'année financière 2002-2003, qui avaient permis de réduire l'arriéré de travail, compte tenu des fortes compressions budgétaires.

La figure 6 : Issues des plaintes du 1^{er} avril 2003 au 31 mars 2004, montre que 970 enquêtes se sont terminées au cours de l'année et que 23,5 % de celles-ci portaient sur le non-respect des délais. En comparaison, l'année dernière, 16,2 % des plaintes concernaient de tels retards. Cette augmentation (de 163 à 228 plaintes) constitue un recul par rapport aux améliorations observées les années antérieures par les institutions gouvernementales à communiquer les renseignements dans les délais prévus par la Loi. Par ailleurs, seulement huit plaintes n'ont abouti à aucun règlement, ce qui constitue une baisse comparativement au nombre de 23 l'année précédente. Au total, les enquêteurs ont réussi à trouver un

² Les chiffres de 2002-2003 ont été ajustés pour exclure 208 cas ayant été annulés après la publication du Rapport sur le rendement 2002-2003.

règlement dans 683 cas (70,4 %), en 2003-2004, comparativement à 585 règlements (58,3 %) en 2002-2003. En tenant pour acquis que le degré de difficulté augmente d'année en année, selon la tendance observée, on peut dire que le rendement au travail des enquêteurs s'est nettement accru.

Figure 6 – Issues des plaintes du 1^{er} avril 2003 au 31 mars 2004

Catégorie de plainte	ISSUES DES PLAINTES					
	Règlement	Pas de règlement	Plainte non fondée	Désistement	TOTAL	Proportion
Refus de communiquer	291	8	128	20	447	46,1 %
Exclusion prévue à l'art. 69	9	-	24	8	41	4,2 %
Retard (présomption de refus)	213	-	7	8	228	23,5 %
Prorogation du délai	126	-	27	-	153	15,8 %
Frais	22	-	18	8	48	4,9 %
Autres plaintes	22	1	28	3	53	5,5 %
TOTAL	683	8	232	47	970	100 %
100 %	70,4	0,8	23,9	4,9		

La figure 7 : Délais de traitement selon la catégorie de plaintes de l'année 2001-2002 à l'année 2003-2004, les délais de traitement des plaintes, selon les catégories de plaintes, sont présentés sur une période de trois ans. En utilisant la médiane pour représenter le délai moyen, ce qui constitue un indice plus fidèle, on constate que le délai de traitement des plaintes s'est raccourci de 1,42 mois (puisque'il est passé de 6,84 mois à 5,42 mois) de 2001-2002 à 2002-2003. Cependant, de 2002-2003 à 2003-2004, il a rallongé de 0,15 mois pour atteindre 5,57 mois. Le traitement des plaintes concernant la non-communication de documents en vertu de l'article 69, qui a été adopté en 2003-2004, a pris beaucoup plus de temps que le traitement des autres plaintes. Cette particularité s'explique en partie par la nécessité de bien évaluer les dossiers faisant partie de cette nouvelle catégorie, qui du reste augmente la complexité du travail de l'enquêteur.

Figure 7 – Délais³ de traitement selon la catégorie de plaintes de l'année 2001-2002 à l'année 2003-2004

Catégorie	2001-2002		2002-2003		2003-2004	
	N ^b re de mois	N ^b re de cas	N ^b re de mois	N ^b re de cas	N ^b re de mois	N ^b re de cas
Refus de communiquer	8,58	690	7,17	590	7,36	447
Exclusion prévue à l'art. 69		-			8,02	41
Retard (présomption de refus)	5,00	349	3,44	164	4,06	228
Prorogation du délai	4,39	78	4,77	125	3,45	153
Frais	3,88	68	4,22	48	5,15	48
Autres plaintes	5,97	50	4,37	79	5,10	53
Ensemble des plaintes	6,84	1 235	5,42	1 006	5,57	970

Les statistiques montrent que malgré l'augmentation de la charge de travail, tant sur le plan quantitatif que sur le plan de la complexité, les enquêteurs ont été capables d'obtenir un plus grand nombre de règlements.

Malheureusement, le nombre de plaintes augmente plus rapidement que le rendement collectif de l'ensemble des enquêteurs. Il y a un risque que les enquêteurs expérimentés, après avoir consenti des efforts importants, soient découragés par le refus du gouvernement de consacrer davantage de ressources à leur domaine. Selon eux, en plus du « déficit démocratique » s'ajouterait aussi un « déficit de crédibilité ».

³ La méthode de calcul des délais de traitement a été modifiée. On utilise désormais la médiane, c'est-à-dire le 50^e centile, comme « délai de traitement moyen », plutôt que la moyenne pondérée, ce qui est un meilleur indice puisqu'on évite ainsi de donner trop de poids aux valeurs aberrantes.

Quatrième objectif stratégique : Formation avancée des enquêteurs

Former les enquêteurs pour leur insuffler un fort degré de professionnalisme grâce auquel ils s'acquitteront efficacement de leurs tâches et inciteront les gens à se conformer à la loi.

Les enquêteurs sont des employés hautement spécialisés chargés de faire respecter la *Loi sur l'accès à l'information*. Leur travail auprès des plaignants et des fonctionnaires nécessite beaucoup de jugement et de discrétion. L'expérience a une valeur inestimable dans l'exercice de leurs fonctions, particulièrement lorsqu'ils doivent travailler sous pression. La sagesse collective des enquêteurs constitue une ressource importante, compte tenu de leurs obligations et des particularités de leur démarche. Par conséquent, le Commissariat à l'information veut que ses enquêteurs puissent enrichir leurs connaissances autour de deux thèmes : l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels dans les divers cadres législatifs canadiens; les pratiques exemplaires relativement aux enquêtes.

Pour le premier thème, cinq enquêteurs ont été inscrits au programme de certificat en accès à l'information et protection des renseignements personnels de l'Université de l'Alberta. Il s'agit du premier programme de certificat offert à distance par une université canadienne dans cette discipline. On le considère généralement comme une formation de base essentielle à tout intervenant qui œuvre dans le domaine de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

En guise de complément de la formation théorique offerte par l'Université de l'Alberta, le Commissariat à l'information est en train de préparer un programme interne de formation d'une durée de 31 semaines comportant une séance de 2 heures par semaine sur l'application de la théorie aux enquêtes réalisées pour le Commissariat. Ce programme sera offert en mettant à contribution les enquêteurs les plus expérimentés du Commissariat, qui seront ainsi appelés à transférer leurs connaissances à leurs collègues de même qu'aux futurs enquêteurs.

Susciter le respect, améliorer la coopération et créer un climat de confiance, tout en ouvrant des canaux de communication entre le public et l'État

Le commissaire à l'information et ses gestionnaires supérieurs continuent à défendre vigoureusement la *Loi sur l'accès à l'information* en prononçant des allocutions devant des auditoires divers sur les problèmes rattachés à l'accès à l'information.

Par exemple, le commissaire à l'information se concentre sur les problèmes de gestion de l'information, qui constituent un obstacle important à la transparence au sein de l'État fédéral. Grâce à ses efforts et à ceux de ses collègues, les gens ont dû s'employer à chercher des solutions pour améliorer la gestion de l'information.

En montrant la voie à suivre en matière de gestion de l'information, le commissaire à l'information a réussi à combler une partie du fossé entre l'administration publique et la population. De chaque côté, on comprend mieux désormais que la *Loi sur l'accès à l'information* sera vraiment efficace lorsqu'on se sera doté d'une loi sur la conservation des documents, qu'on appliquera pleinement la Politique sur la gestion de l'information gouvernementale et qu'on aura opéré un changement de culture radical sur les plans administratif et politique. L'ouverture, la transparence et la saine gestion des documents devront

être de mise, bien qu'il soit nécessaire d'établir des limites raisonnables, par exemple dans le cas des notes d'information préparées pour les ministres.

Gestion intégrée

La Direction générale de la gestion intégrée fournit à l'ensemble du Commissariat à l'information des services (gestion des ressources humaines et financières, services informatiques, services administratifs et services de bibliothèque) que l'on pourrait appelé les « services généraux ». Son rôle consiste à appuyer le personnel participant directement à la mise en œuvre du programme.

Depuis l'année financière 2002-2003, le Commissariat à l'information doit voler de ses propres ailes en ce qui concerne les services généraux. Le commissaire à la protection de la vie privée avait alors décidé de son propre chef, avec l'approbation du Conseil du Trésor et du Bureau du Conseil privé, de ne plus avoir recours au modèle des services partagés. Le Commissariat à l'information a donc dû assumer des dépenses additionnelles pour maintenir le dispositif administratif lui permettant de bénéficier du même niveau de services.

Malgré cet obstacle, la Direction générale de la gestion intégrée s'est montrée à la hauteur de la tâche et a même été capable d'améliorer plusieurs aspects des services qu'elle fournit, ce qui comprend notamment les améliorations suivantes :

1. La Direction générale de la gestion intégrée a publié des politiques et des règles complètes ainsi qu'un nouveau document sur la délégation des pouvoirs financiers aux gestionnaires et les contrôles s'y rattachant.
2. Elle a effectué une analyse des progrès réalisés dans l'ensemble du Commissariat en ce qui concerne la modernisation de la fonction de contrôleur et a préparé un plan d'action pour terminer cette transformation.
3. Après avoir reçu une lettre de la Commission de la fonction publique le 11 juillet 2003, dans laquelle cette dernière se disait satisfaite du respect des valeurs dont fait preuve le Commissariat relativement à la dotation, la Direction générale de la gestion intégrée a offert à tout le personnel du Commissariat de la formation sur les valeurs et le code de déontologie dans le domaine de la dotation.
4. La Direction générale de la gestion intégrée a publié des directives concernant : les actes préjudiciables en milieu de travail; la nécessité de mettre les nouveaux employés au courant de leurs responsabilités particulières à cet égard et du code de déontologie auquel ils sont soumis.
5. Elle a développé et mis en œuvre un système informatique de suivi des enquêtes et des procédures judiciaires et elle a installé un système automatisé de réponse téléphonique pour faciliter la gestion des demandes de renseignement.
6. Elle a repris la maîtrise d'œuvre des services informatiques comme le courriel, l'intranet, et l'hébergement du site Web, ce qui a entraîné une amélioration du niveau et de la qualité des services.
7. Elle a commencé la préparation d'un plan de secours en cas de sinistre.

Section VI – Résultats financiers

Aperçu des résultats financiers

Ces dernières années, dans le cadre de la Stratégie d'information financière, le receveur général du Canada et les ministères se sont appliqués à implanter de nouveaux systèmes d'information financière et à acquérir l'expertise comptable essentielle à l'adoption de la comptabilité d'exercice intégrale. Chargé de surveiller la réalisation de ce changement, le Secrétariat du Conseil du Trésor a aussi mis au point les conventions comptables et les programmes de formation nécessaires pour instaurer la comptabilité d'exercice à l'échelle de l'administration fédérale.

Des organismes nationaux et internationaux qui établissent les normes comptables, de même que le vérificateur général, appuient fortement la comptabilité d'exercice. C'est la méthode comptable qu'appliquent déjà bon nombre de provinces et de pays tels que les États-Unis, l'Australie et la Nouvelle-Zélande. Grâce à la méthode de la comptabilité d'exercice, il est possible d'établir des états financiers qui présentent un tableau plus complet et à jour de la situation financière et reflètent davantage l'impact des événements économiques et des décisions qui ont été prises au cours de l'année financière. Une information de meilleure qualité contribue à accroître la transparence et est un mécanisme efficace de responsabilisation.

Pour l'ensemble de l'administration fédérale, le budget 2003 et les états financiers sommaires de 2002-2003 présentés dans les Comptes publics ont été établis selon la méthode de la comptabilité d'exercice intégrale.

Les ministères et les organismes fédéraux vont intégrer progressivement à leur rapport sur le rendement des états financiers établis selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les établissements publics ont commencé à présenter des états financiers établis selon cette méthode à la partie II du volume II des *Comptes publics du Canada 2001-2002*. Pour l'année 2003-2004, le Commissariat à l'information présente, à la fin du présent rapport, des états financiers préparés selon les règles de la comptabilité d'exercice ainsi que, dans les tableaux suivants, de l'information sur l'utilisation des crédits.

Essentiellement, l'information sur l'utilisation des crédits fait le bilan des sommes obtenues et des dépenses effectuées, alors que les états financiers fondés sur la comptabilité d'exercice présentent le coût des ressources utilisées au cours de l'année ainsi que l'actif et les obligations financières. Pour en savoir plus sur l'adoption de la comptabilité d'exercice intégrale, veuillez consulter l'annexe 6 du Plan budgétaire 2003 à l'adresse <http://www.fin.gc.ca/budget03/bp/bpa6f.htm>.

Tableaux des crédits

Tableau 1 – Sommaire des crédits approuvés

Le tableau ci-dessous indique les dépenses autorisées par le Parlement, y compris par les budgets supplémentaires des dépenses et par d'autres moyens.

Besoins financiers par catégorie d'autorisation (en millions de dollars)					
		2003-2004			
Crédit		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Montants autorisés	Dépenses réelles
Commissariat à l'information du Canada					
40	Dépenses de programme	4,39	4,39	5,04	4,80
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	0,67	0,67	0,66	0,66
(S)	Affectation des produits de la disposition de biens de production excédentaires de la Couronne	0,00	0,00	0,01	0,01
Total des dépenses de programme (crédit 40)		5,06	5,06	5,71	5,47

L'écart entre les dépenses prévues et les montants autorisés, qui est de 0,65 M\$, s'explique par les raisons suivantes :

- Dans le budget supplémentaire des dépenses (B), le gouvernement a accordé au Commissariat à l'information 0,53 M\$ de plus pour payer les services généraux, pour réduire la liste d'attente dans les enquêtes et pour payer d'autres services.
- Le crédit pour éventualités, c'est-à-dire le crédit 5 du Conseil du Trésor, a été augmenté de 0,01 M\$ pour combler les déficits au chapitre de la rémunération.
- Le crédit pour les initiatives à l'échelle de l'administration fédérale, c'est-à-dire le crédit 10 du Conseil du Trésor, a été augmenté de 0,09 M\$ pour la modernisation de la fonction de contrôleur.
- Le crédit pour les négociations collectives, c'est-à-dire le crédit 15 du Conseil du Trésor, a été augmenté de 0,05 M\$.
- Une diminution de 0,03 M\$ a résulté des ajustements prévus à l'article 37.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Tableau 2 – Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles

Le tableau ci-dessous ventile les dépenses prévues, les montants autorisés (en italiques) et les dépenses réelles (en caractères gras) pour l'exercice 2003-2004, par secteur d'activité et par type de dépense.

Dépenses prévues et dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)							
Secteur d'activité	ETP	Fonction- nement	Immobili- sations	Subventions et contributions	Dépenses brutes	Moins recettes disponibles	Dépenses nettes
Accès à l'information détenue par l'État							
Budget principal des dépenses	45	4,12	-	-	4,12	-	4,12
Dépenses prévues	45	4,12	-	-	4,12	-	4,12
Montants autorisés	<i>48</i>	<i>4,41</i>	-	-	<i>4,41</i>	-	<i>4,41</i>
Dépenses réelles	41	4,30	-	-	4,30	-	4,30
Gestion intégrée							
Budget principal des dépenses	11	0,94	-		0,94	-	0,94
Dépenses prévues	11	0,94	-		0,94	-	0,94
Montants autorisés	<i>12</i>	<i>1,30</i>	-		<i>1,30</i>	-	<i>1,30</i>
Dépenses réelles	14	1,17	-		1,17	-	1,17
Total du Budget principal des dépenses	56	5,06	-		5,06	-	5,06
Total des dépenses prévues	56	5,06	-		5,06	-	5,06
Total des montants autorisés	<i>60</i>	<i>5,71</i>	-		<i>5,71</i>	-	<i>5,71</i>
Total des dépenses réelles	55	5,47	-		5,47	-	5,47
Autres recettes et dépenses							
Recettes non disponibles							
Total des montants autorisés							-
Dépenses réelles							-
Coût des services fournis par d'autres ministères							
Total des montants autorisés							0,85
Dépenses réelles							1,03
Coût net du programme							
Total des montants autorisés							5,91
Dépenses réelles							6,74
							6,50

L'écart entre les dépenses prévues et les montants autorisés, qui est de 0,65 M\$, s'explique par les raisons suivantes :

- Dans le budget supplémentaire des dépenses (B), le gouvernement a accordé au Commissariat à l'information 0,53 M\$ de plus pour payer les services généraux, pour réduire la liste d'attente dans les enquêtes et pour payer d'autres services.
- Le crédit pour éventualités, c'est-à-dire le crédit 5 du Conseil du Trésor, a été augmenté de 0,01 M\$ pour combler les déficits au chapitre de la rémunération.
- Le crédit pour les initiatives à l'échelle de l'administration fédérale, c'est-à-dire le crédit 10 du Conseil du Trésor, a été augmenté de 0,09 M\$ pour la modernisation de la fonction de contrôleur.
- Le crédit pour les négociations collectives, c'est-à-dire le crédit 15 du Conseil du Trésor, a été augmenté de 0,05 M\$.
- Une diminution de 0,03 M\$ a résulté des ajustements prévus à l'article 37.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Tableau 3 – Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles d'une année à l'autre

Le tableau ci-dessous donne un aperçu de l'évolution des dépenses au fil des ans, selon le secteur d'activité, ainsi qu'une comparaison entre les dépenses prévues et les dépenses comptabilisées dans les Comptes publics pour 2003-2004.

Évolution des dépenses par secteur d'activité (en millions de dollars), au fil des ans						
Secteurs d'activité	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses réelles 2002-2003	Budget principal des dépenses	2003-2004		
				Dépenses prévues	Montants autorisés	Dépenses réelles
Accès à l'information détenue par l'État	3,60	3,92	4,12	4,12	4,41	4,30
Gestion intégrée	0,60	1,64	0,94	0,94	1,30	1,17
Total	4,20	5,56	5,06	5,06	5,71	5,47

L'écart entre les dépenses prévues et les montants autorisés, qui est de 0,65 MS, s'explique par les raisons suivantes :

- Dans le budget supplémentaire des dépenses (B), le gouvernement a accordé au Commissariat à l'information 0,53 MS de plus pour payer les services généraux, pour réduire la liste d'attente dans les enquêtes et pour payer d'autres services.
- Le crédit pour éventualités, c'est-à-dire le crédit 5 du Conseil du Trésor, a été augmenté de 0,01 MS pour combler les déficits au chapitre de la rémunération.
- Le crédit pour les initiatives à l'échelle de l'administration fédérale, c'est-à-dire le crédit 10 du Conseil du Trésor, a été augmenté de 0,09 MS pour la modernisation de la fonction de contrôleur.
- Le crédit pour les négociations collectives, c'est-à-dire le crédit 15 du Conseil du Trésor, a été augmenté de 0,05 MS.
- Une diminution de 0,03 MS a résulté des ajustements prévus à l'article 37.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Commissariat à l'information du Canada

Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers

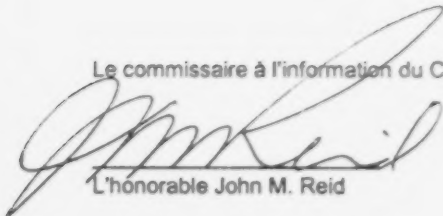
La responsabilité face à l'intégrité et à l'objectivité des états financiers ci-joints pour l'exercice terminé le 31 mars 2004 ainsi que toute l'information contenue dans ce rapport demeure celle de la direction du Commissariat à l'information du Canada.

Les présents états financiers ont été préparés par la direction conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada. Ils ont été préparés en utilisant les meilleures estimations et le jugement éclairé de la direction. Ces états financiers devraient être lus en considérant les conventions comptables importantes énoncées à la note 2 des états financiers.

La direction a élaboré et maintient des livres comptables, registres, contrôles internes et pratiques de gestion, conçus pour fournir une assurance raisonnable que les actifs du Commissariat sont bien protégés et contrôlés, les ressources sont gérées de façon économique et efficiente en vue d'atteindre les objectifs corporatifs, et que les opérations sont conformes à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et ses règlements et à la *Loi sur l'accès à l'information*.

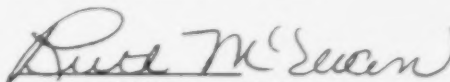
Les opérations et les états financiers du Commissariat à l'information du Canada ont été vérifiés par la vérificatrice générale du Canada.

Le commissaire à l'information du Canada,



L'honorable John M. Reid

L'agente financière principale,



Ruth Leslie McEwan, C.G.A.

Ottawa, Canada
Le 27 août 2004



RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au président de la Chambre des communes et au président du Sénat

J'ai vérifié l'état de la situation financière du Commissariat à l'information du Canada au 31 mars 2004 et les états des résultats, du déficit accumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Commissariat. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Commissariat au 31 mars 2004 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

De plus, à mon avis, les opérations du Commissariat dont j'ai eu connaissance au cours de ma vérification des états financiers ont été effectuées, à tous les égards importants, conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et ses règlements et à la *Loi sur l'accès à l'information*.

La vérificatrice générale du Canada,

Sheila Fraser, FCA

Ottawa, Canada
Le 27 août 2004

Commissariat à l'information du Canada
État de la situation financière
au 31 mars

	2004	2003
Actif		
Actif financier		
Encaisse	800 \$	800 \$
Montant à recevoir du Trésor	253 473	223 007
Frais payés d'avance	8 250	5 498
Débiteurs	11 111	89 265
Total de l'actif financier	273 634	318 570
Immobilisations (notes 5 et 6)	752 741	992 257
Total de l'actif	1 026 375 \$	1 310 827 \$
Passif et déficit accumulé		
Passif à court terme		
Créditeurs et charges à payer	26 963 \$	141 959 \$
Salaires et avantages sociaux à payer	458 316	355 549
Indemnités de cessation d'emploi à payer - tranche à moins d'un an (note 7)	54 614	38 114
Total du passif à court terme	539 893	535 622
Passif à long terme		
Indemnités de cessation d'emploi à payer (note 7)	642 239	681 581
Total du passif	1 182 132	1 217 203
(Déficit)excédent accumulé (note 8)	(155 757)	93 624
Total du passif et du déficit accumulé	1 026 375 \$	1 310 827 \$

Engagements (note 11)

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Le commissaire à l'information du Canada,

L'honorable John M. Reid

L'agente financière principale,

Ruth Leslie McEwan, C.G.A.

Commissariat à l'information du Canada
État des résultats
pour l'exercice terminé le 31 mars

	2004
Charges (note 9)	
Accès à l'information gouvernementale	5 244 661 \$
Services de gestion intégrés	1 370 248
	<u>6 614 909</u>
Produits	
Produits divers	3 625
	<u>3 625</u>
Coût d'exploitation net	<u><u>6 611 284 \$</u></u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Commissariat à l'information du Canada
État du déficit accumulé
pour l'exercice terminé le 31 mars

	2004
Excédent au début de l'exercice	93 624 \$
Coût d'exploitation net	(6 611 284)
Services reçus gratuitement (note 10)	1 033 664
Liquidités nettes fournies par le gouvernement	5 297 773
Augmentation du montant à recevoir du Trésor	30 466
	<u>30 466</u>
Déficit accumulé à la fin de l'exercice	<u><u>(155 757) \$</u></u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Commissariat à l'information du Canada
État des flux de trésorerie
pour l'exercice terminé le 31 mars

	<u>2004</u>
Activités d'exploitation	
Coût d'exploitation net	6 611 284 \$
Ajustements pour les éléments sans incidence sur l'encaisse	
Amortissement des immobilisations	(222 384)
Perte sur l'aliénation d'immobilisations	(3 643)
Services reçus gratuitement (note 10)	(1 033 664)
Variation à l'état de la situation financière	
Diminution d'éléments particuliers de l'actif financier	(75 402)
Augmentation du passif à court terme	(4 271)
Diminution des indemnités de cessation d'emploi à long terme	39 342
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	<u>5 311 262</u>
Activités d'investissement	
Transfert d'immobilisations (note 6)	(150 000)
Produit de l'aliénation d'immobilisations	(6 800)
Acquisition d'immobilisations	143 311
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	<u>(13 489)</u>
Liquidités nettes fournies par le gouvernement	<u><u>5 297 773 \$</u></u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Commissariat à l'information du Canada

Notes aux états financiers

pour l'exercice terminé le 31 mars 2004

1. Pouvoirs et objectifs

Le Commissariat à l'information du Canada est le produit de la *Loi sur l'accès à l'information*, qui est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 1983. Le Commissaire est nommé par le gouverneur en conseil une fois que sa nomination est approuvée par résolution du Sénat et de la Chambre des communes. Un décret donne valeur au Commissariat à l'information du Canada pour les besoins de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. En tant que tel, il est établi sous l'autorité de l'annexe 1.1 de cette loi et il se rapporte au Parlement pour les questions financières et administratives. Le Commissaire est responsable des résultats atteints et en rend compte directement au Parlement.

Le degré élevé d'indépendance du gouvernement dont jouit le Commissaire découle du mandat conféré à celui-ci pour la conduite d'enquêtes à l'égard de plaintes déposées contre des institutions gouvernementales par des particuliers qui estiment que leurs droits en matière d'accès à l'information n'ont pas été respectés. La *Loi sur l'accès à l'information* accorde aux Canadiens et aux Canadiennes (et à toute personne présente au Canada) le droit juridique étendu à l'information qui est consignée sous quelque forme que ce soit et contrôlée par la plupart des institutions fédérales. La Loi prévoit également des délais pour le traitement des demandes de communication et certaines circonstances précises et limitées justifiant la non-communication des documents. Le Commissaire détient des pouvoirs d'enquêtes étendus, mais il ne peut que recommander la communication de documents lorsque l'accès à ceux-ci est refusé. Il a le pouvoir de demander à la Cour fédérale d'ordonner la communication.

La *Loi sur l'accès à l'information* représente les fondements législatifs des activités du Commissaire à l'information et de son Commissariat. Le programme vise les objectifs suivants :

- mener des enquêtes opportunes, minutieuses et équitables à l'égard des plaintes que les particuliers déposent contre des institutions fédérales;
- favoriser une culture de transparence dans la fonction publique fédérale;
- persuader les institutions fédérales d'adopter des pratiques d'information conformes à la *Loi sur l'accès à l'information*;
- soumettre à la Cour fédérale les questions d'interprétation de la *Loi sur l'accès à l'information* qui s'y prêtent;
- veiller à ce que le Parlement soit informé des activités du Commissariat, de l'état de santé général du droit d'accès à l'information et de toute question traitée dans le droit relatif à l'accès qui devrait donner lieu à une réforme.

2. Conventions comptables importantes

a) Présentation

Les états financiers du Commissariat à l'information du Canada ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada.

Commissariat à l'information du Canada
Notes aux états financiers
pour l'exercice terminé le 31 mars 2004

b) Crédits parlementaires

Les activités du Commissariat à l'information du Canada sont financées par le gouvernement du Canada au moyen de crédits parlementaires. Les rapports financiers liés aux crédits parlementaires ne sont pas produits conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada. Ils sont établis en grande partie à partir des besoins de trésorerie. Ainsi, les postes de l'état des résultats et de l'état de la situation financière ne sont pas nécessairement identiques aux postes établis selon les crédits parlementaires. La note 4 sur les crédits parlementaires décrit la source et l'utilisation des autorisations et présente les données sommaires de rapprochement entre les deux méthodes d'établissement des rapports.

c) Montant à recevoir du Trésor

Les opérations d'encaisse du Commissariat à l'information du Canada sont traitées par le Trésor du gouvernement du Canada. Toutes les rentrées de fonds sont déposées dans le Trésor et toutes les sorties de fonds sont payées à même cette source. Le montant à recevoir du Trésor représente le montant que le Commissariat à l'information du Canada peut tirer du Trésor, sans crédits supplémentaires, pour pouvoir s'acquitter de ses obligations. Les liquidités nettes provenant du gouvernement correspondent à l'écart entre toutes les rentrées de fonds et les sorties de fonds, y compris les opérations avec les ministères et organismes du gouvernement.

d) Débiteurs

Le solde des débiteurs correspond au montant que l'on s'attend de recouvrer. Une provision est établie pour les comptes dont le recouvrement est jugé incertain.

e) Immobilisations

Les biens et les améliorations locatives dont la valeur d'acquisition est de 2 500 \$ et plus et dont les avantages à retirer s'étalent sur plusieurs années sont comptabilisés comme immobilisations à leur coût historique. Les biens semblables dont la valeur d'acquisition est inférieure à ce montant sont passés en charges. La capitalisation des logiciels et des améliorations locatives a été faite de façon prospective à compter du 1^{er} avril 2001. L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire sur la durée de la vie utile des immobilisations :

Immobilisations	Vie utile
Véhicules automobiles	10 ans
Matériel informatique	3 ans
Logiciels	3 ans
Matériel de télécommunications	10 ans
Mobilier et agencements	10 ans
Améliorations locatives	Durée du bail

Commissariat à l'information du Canada

Notes aux états financiers

pour l'exercice terminé le 31 mars 2004

f) Salaires et avantages sociaux

Les salaires et les avantages sociaux sont passés en charges au fur et à mesure qu'ils sont gagnés par les employés, selon leurs conditions d'emploi. Les salaires et avantages sociaux à payer sont calculés selon les conditions d'emploi des employés, aux taux de rémunération en vigueur à la fin de l'exercice et selon le nombre de jours non payés à la fin de l'exercice. Le passif au titre des vacances est calculé aux taux de rémunération en vigueur à la fin de l'exercice pour tous les congés de vacances accumulés et non utilisés. Les vacances courues à payer à la cessation d'emploi représentent des obligations qui sont normalement financées par les crédits parlementaires des exercices futurs.

g) Indemnités de cessation d'emploi

Le passif du Commissariat à l'information du Canada pour les indemnités de cessation d'emploi est calculé à partir du passif total du gouvernement établi par calcul actuariel pour ce poste. Les prestations de départ à payer à la cessation d'emploi représentent des obligations du Commissariat qui sont normalement financées par les crédits parlementaires des exercices futurs.

h) Services reçus gratuitement d'autres ministères

Les services reçus gratuitement d'autres ministères sont comptabilisés comme charges d'exploitation par le Commissariat à l'information du Canada à leur coût estimatif. Un montant correspondant est présenté directement dans l'état du déficit accumulé.

i) Cotisations au régime de pensions de retraite

Les employés admissibles du Commissariat à l'information du Canada participent au Régime de pensions de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. Les employés et le Commissariat cotisent à ce régime. Les cotisations du Commissariat sont passées en charges dans l'exercice au cours duquel elles sont engagées et représentent l'obligation totale du Commissariat à ce chapitre. Aux termes de la loi, le Commissariat n'est pas tenu de verser des cotisations pour combler tout déficit actuariel du Régime.

j) Avantages sociaux futurs

Le gouvernement du Canada souscrit à un régime d'avantages sociaux (soins dentaires et soins de santé) auquel le Commissariat à l'information du Canada participe. À ce titre, ses cotisations sont comptabilisées au coût et passées en charges dans l'exercice au cours duquel elles sont engagées. Elles représentent l'obligation totale du Commissariat. Aux termes de la loi, le Commissariat n'est pas tenu de verser des cotisations pour combler tout déficit actuariel du régime.

Commissariat à l'information du Canada
Notes aux états financiers
pour l'exercice terminé le 31 mars 2004

k) Incertitude relative à la mesure

La préparation d'états financiers selon les principes comptables généralement reconnus du Canada oblige la direction à faire des estimations et à formuler des hypothèses qui ont une incidence sur les montants des actifs, des passifs, des produits et des charges présentés aux états financiers. La direction a jugé que les estimations et les hypothèses retenues au moment de préparer les états financiers étaient raisonnables. Les montants réels pourraient être différents des estimations. Les postes les plus importants pour lesquels une estimation a été utilisée sont l'amortissement des immobilisations et les indemnités de cessation d'emploi et de retraite.

3. Chiffres correspondants

C'est le premier exercice pour lequel un jeu d'états financiers, y compris un état de la situation financière, un état des résultats, un état du déficit accumulé et un état des flux de trésorerie, est préparé selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Il n'est ni possible ni efficace par rapport au coût pour le Commissariat de présenter certains chiffres correspondants parce que l'information nécessaire n'est pas facilement accessible et il serait impossible de corroborer avec précision certains chiffres de l'exercice précédent.

4. Crédits parlementaires

a) Rapprochement du coût d'exploitation net et des crédits parlementaires utilisés :

	2004
Coût d'exploitation net	6 611 284 \$
Éléments n'ayant pas d'incidence sur les crédits	
Amortissement des immobilisations	(222 384)
Perte sur l'aliénation d'immobilisations	(3 643)
Services reçus gratuitement d'autres ministères	(1 033 664)
Variation du compte des avantages sociaux	49 111
Variation du compte des indemnités de cessation d'emploi	22 842
Autres	4 880
Total partiel	5 428 426
Éléments ayant une incidence sur les crédits	
Achat d'immobilisations	143 311
Variation des frais payés d'avance	2 752
Produit divers	3 625
Autres	39 392
Transfert d'immobilisations (note 6)	(150 000)
Total des crédits utilisés	5 467 506 \$

Commissariat à l'information du Canada
Notes aux états financiers
pour l'exercice terminé le 31 mars 2004

b) Rapprochement des crédits parlementaires votés et des crédits parlementaires utilisés :

	2004	
Crédits parlementaires votés :		
Dépenses d'exploitation	5 037 670	\$
Cotisations aux régimes d'avantages sociaux exigées par la loi	660 973	
Produit de l'aliénation d'immobilisations	13 625	
	<u>5 712 268</u>	
Moins : Crédits périmés	(87 962)	
Transfert d'immobilisations (note 6)	(150 000)	
Montant disponible pour les exercices ultérieurs	(6 800)	
Total des crédits parlementaires utilisés	<u>5 467 506</u>	\$

5. Immobilisations

Coût	31 mars 2003		Achats		Aliénations et transferts		31 mars 2004	
Matériel de télécommunications	259 080	\$	-	\$	-	\$	259 080	\$
Matériel informatique	75 828		24 285		-		100 113	
Logiciels	600 556		95 100		150 000		545 656	
Mobilier et agencements	209 960		-		-		209 960	
Véhicules automobiles	23 203		23 926		23 203		23 926	
Améliorations locatives	285 949		-		-		285 949	
	<u>1 454 576</u>	\$	<u>143 311</u>	\$	<u>173 203</u>	\$	<u>1 424 684</u>	\$

Amortissement cumulé	31 mars 2003		Amortissement et redressements		Aliénations et transferts		31 mars 2004	
Matériel de télécommunications	61 198	\$	25 909	\$	-	\$	87 107	\$
Matériel informatique	49 786		18 147		-		67 933	
Logiciels	109 723		102 947		-		212 670	
Mobilier et agencements	59 883		20 998		-		80 881	
Véhicules automobiles	12 760		2 393		12 760		2 393	
Améliorations locatives	168 969		51 990		-		220 959	
	<u>462 319</u>	\$	<u>222 384</u>	\$	<u>12 760</u>	\$	<u>671 943</u>	\$
Valeur comptable nette	<u>992 257</u>	\$					<u>752 741</u>	\$

Commissariat à l'information du Canada
Notes aux états financiers
pour l'exercice terminé le 31 mars 2004

6. Logiciel Integrated Investigations Application (IIA)

Dès ses débuts en 1983 et jusqu'en 2002, le Commissariat partageait ses services administratifs avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Pendant cette période, les deux bureaux, qui fonctionnaient selon une approche de services communs, ont passé un marché pour le développement d'un système informatique de suivi des dossiers appelé "Integrated Investigation Application (IIA)". Au cours de 2002-2003, exercice au cours duquel ce système a été lancé, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada s'est retiré du projet. Le Commissariat à l'information a terminé le projet seul.

En juin 2003, le Commissariat à la protection de la vie privée a reçu une copie du logiciel et versé au Commissariat à l'information 150 000 \$ en contrepartie des coûts assumés en son nom. Cette somme a été défalquée du coût de l'immobilisation.

7. Indemnités de cessation d'emploi à payer

Le Commissariat à l'information du Canada offre à ses employés des avantages postérieurs à l'emploi en vertu d'un régime de prestations de départ. Ce régime n'est pas capitalisé et ne comporte aucun actif. Le déficit du régime correspond donc à l'obligation au titre des prestations de départ. Voici l'information sur le régime :

	2004
Obligation au début de l'exercice	719 695 \$
Charges de l'exercice	15 272
Indemnités versées pendant l'exercice	(38 114)
Obligation à la fin de l'exercice	696 853 \$
Tranche à court terme	54 614 \$
Tranche à long terme	642 239
Obligation à la fin de l'exercice	696 853 \$

8. Déficit accumulé

Le déficit accumulé correspond à l'écart entre les moyens de financement et les charges constatées, dont une partie importante représente des opérations engagées par le Commissariat pour des services qui devront être financés dans l'avenir. Les obligations au titre des prestations de cessation d'emploi et des vacances en constituent une large partie. Les montants requis à cet égard seront financés par les crédits parlementaires des exercices ultérieurs à mesure que les sommes seront payées.

Commissariat à l'information du Canada
Notes aux états financiers
pour l'exercice terminé le 31 mars 2004

9. Sommaire des charges par catégories importantes

	2004	
Salaires et avantages sociaux	4 708 460	\$
Services professionnels et services spéciaux	649 207	
Locaux	596 000	
Amortissement	222 384	
Transports et communications	159 963	
Machines et matériel	66 624	
Services publics, matériel et fournitures	65 733	
Technologie de l'information	56 211	
Entretien et réparations	49 342	
Locations	31 156	
Autres	6 186	
Perte sur l'aliénation d'immobilisations	3 643	
Total	6 614 909	\$

10. Services reçus gratuitement d'autres ministères

Au cours de l'exercice, le Commissariat a reçu des services de toutes sortes gratuitement d'autres ministères, dont la valeur s'établit à 1 033 664 \$:

Description	2004	
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada - Locaux	596 000	\$
Secrétariat du Conseil du Trésor - Part de l'employeur des primes d'assurance des employés	253 000	
Bureau du vérificateur général du Canada - Services de vérification	150 000	
Secrétariat du Conseil du Trésor - Redressement du coût du régime d'avantages sociaux	32 664	
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada - Services de paye	2 000	
Total des services reçus gratuitement d'autres ministères	1 033 664	\$

Commissariat à l'information du Canada
Notes aux états financiers
pour l'exercice terminé le 31 mars 2004

11. Engagements

Le Commissariat à l'information du Canada contracte des engagements dans le cours normal de ses activités. Les paiements annuels minimaux de ces engagements sont les suivants :

Exercice	Total
2004-2005	13 000 \$
2005-2006	13 000
2006-2007	2 000
Après 2006-2007	néant
	28 000 \$

12. Opérations entre apparentés

Le Commissariat à l'information du Canada est lié par propriété commune à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. Dans le cours normal de ses activités, il conclut certaines opérations avec ces entités. Au cours de l'exercice, le Commissariat a passé en charges 1 978 485 \$ au titre d'opérations conclues avec des ministères, des organismes et des sociétés d'État. Ce montant inclut les services reçus gratuitement de 1 033 664 \$ décrits à la note 10.

13. Régime de retraite

Les cotisations au Régime de pensions de retraite de la fonction publique représentent le total des obligations de retraite du Commissariat à l'information du Canada et sont constatées au fur et à mesure que les services sont rendus par les employés. Les cotisations du Commissariat pour l'exercice terminé le 31 mars 2004 étaient de 493 870 \$.

Section VII – Information supplémentaire

1. Dispositions législatives appliquées par le commissaire à l'information

Le commissaire à l'information est chargé par le Parlement d'appliquer les dispositions suivantes :

Loi sur l'accès à l'information, L.R.C. (1985), ch. A-1, modifiée 1997, ch. 23, art. 21.

2. Rapports annuels réglementaires et autres publications

On peut consulter les rapports annuels et les déclarations de principes du commissaire sur l'accès à l'information sur le site Web du Commissariat.

- *Rapport annuel 2003-2004 du commissaire à l'information*, ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa. Disponible au Commissariat à l'information du Canada, Ottawa, Canada, K1A 1H3, (613) 995-2410.
- *Rapport sur le rendement pour la période se terminant le 31 mars 2003*, ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa. Disponible en librairie ou par la poste auprès de Travaux publics et Services gouvernementaux, Centre d'édition, Ottawa, Canada, K1A 0S9.
- *Budget 2003-2004 : Rapport sur les plans et les priorités*, ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux. Disponible en librairie ou par la poste auprès de Travaux publics et Services gouvernementaux, Centre d'édition, Ottawa, Canada, K1A 0S9.
- Site Web du Commissariat à l'information du Canada : <http://www.infocom.gc.ca>.

3. Personne à joindre pour obtenir de plus amples renseignements

Ruth McEwan

Directrice générale de la Gestion intégrée

Commissariat à l'information du Canada

112, rue Kent, 22^e étage

Ottawa (Ontario) K1A 1H3

Téléphone : (613) 995-1783

Télécopieur : (613) 947-7294



COMMISSARIAT À LA PROTECTION
DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA

RAPPORT SUR LE RENDEMENT

pour la période prenant fin le 31 mars 2004

Approuvé par : Irwin Cotler

L'honorable Irwin Cotler, C.P., député
Ministre de la Justice et procureur général du Canada

Date: SEP 03 2004

TABLE DES MATIÈRES

Section	Page
I. Message de la Commissaire à la protection de la vie privée	4
II. Contexte	6
III. Raison d'être	13
IV. Sommaire du rendement	15
a. Le point sur les autres engagements dans le RPP	17
b. Comparutions devant le Parlement	20
V. Analyse du rendement	21
Résultat stratégique 1 – Encourager les secteurs public et privé au Canada à observer les dispositions législatives sur la protection des renseignements personnels	21
Résultat stratégique 2 – Protéger le droit à la protection de la vie privée des Canadiens et des Canadiennes	26
Résultat stratégique 3 – Favoriser la sensibilisation et la compréhension du public aux enjeux liés à la protection de la vie privée	31
VI. Rendement financier	36
Aperçu du rendement financier	36
Tableau 1 : Crédits approuvés	37
Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	38
Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	39
Tableau 4 : Concordance des résultats stratégiques avec les secteurs d'activité	40
États financiers établis selon la méthode de la comptabilité d'exercice	41
VII. Renseignements supplémentaires	42
a. Lois appliquées par la Commissaire à la protection de la vie privée	42
b. Rapports annuels législatifs et autres publications	42
c. Contact pour de plus amples renseignements	42
Annexe 1 – Observations et analyse de la gestion	43
Annexe 2 – Tableau des mesures de la gestion	44

COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA
RAPPORT SUR LE RENDEMENT

Déclaration de la direction

Je sou mets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) de 2003-2004 du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation de rapport et aux exigences de déclaration énoncées dans le Guide de préparation des rapports ministériels sur le rendement de 2003-2004. À ma connaissance, les renseignements donnent un portrait global, juste et transparent de l'organisation à l'exercice 2003-2004.

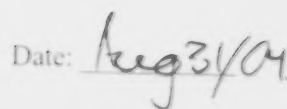
Approuvé par :



Jennifer Stoddart

Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

Date:



Section I – Message de la Commissaire à la protection de la vie privée

J'ai été nommée Commissaire à la protection de la vie privée du Canada le 1^{er} décembre 2003, succédant à cette très importante fonction à Robert Marleau, Commissaire à la protection de la vie privée par intérim.

Ce fut une année exceptionnelle pour le Commissariat à la protection de la vie privée. Des événements extraordinaires ont nécessité la prise de mesures extraordinaires et ont posé d'énormes défis à la direction et au personnel de l'organisation.

Dans un court laps de temps, le Commissariat a dû composer avec la démission d'un commissaire, la nomination d'un commissaire par intérim, une période troublante de vérifications, d'enquêtes et d'examen internes difficiles, mais nécessaires (dont certains sont en cours), de renouveau et de réorganisation organisationnels ainsi qu'avec le départ d'employés de haut niveau et la redistribution des fonctions.

En raison de ces événements imprévisibles et des changements inattendus qu'a vécus le Commissariat pendant cette année de transition, les progrès réalisés en vue d'atteindre certains des buts et résultats stratégiques indiqués dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004 ont été plus lents que prévu, et des initiatives ont dû être retardées ou tout simplement annulées.

Au moment de ma nomination au poste de commissaire à la protection de la vie privée, j'ai établi d'emblée plusieurs priorités pour l'année à venir, notamment :

- Aider les organisations à mettre en application la nouvelle loi canadienne sur la protection des renseignements personnels applicable au secteur privé, qui est entrée en vigueur dans son intégralité le 1^{er} janvier 2004;
- Suivre de près les initiatives gouvernementales pour veiller à ce qu'elles tiennent compte du droit des citoyens à la protection de leur vie privée;
- Élargir les capacités de recherche du Commissariat pour suivre les tendances technologiques et aider les Canadiens et les Canadiennes à mieux saisir les risques éventuels d'atteinte à la vie privée;
- Surveiller l'observation des deux lois fédérales sur la protection des renseignements personnels au moyen de la tenue des enquêtes à la suite des plaintes, pour veiller à ce que les droits des citoyens soient protégés;
- Donner suite à un besoin plus immédiat et pressant de renouveau institutionnel et d'amélioration de la gestion financière.

Nous avons adopté et continuons d'adopter des mesures correctives afin de rétablir la crédibilité du Commissariat auprès du public et du Parlement. Un processus de planification stratégique, marqué par la consultation et la transparence, a été lancé pendant le dernier trimestre de l'exercice 2003-2004. Le processus de planification a

permis d'établir des objectifs stratégiques du Commissariat et un cadre pour le réaligement des budgets en fonction de nos orientations stratégiques, de sorte que les gestionnaires et les employés aient les ressources nécessaires pour atteindre leurs objectifs. Le Commissariat a également établi un plan d'action de la fonction de contrôleur moderne qui vise une plus grande efficacité des processus de gestion et le renforcement des ressources humaines. De plus, un certain nombre de mesures ont été prises et seront prises afin d'améliorer le contexte opérationnel de l'organisation.

Au milieu de cette année exceptionnelle et difficile sur le plan administratif au Commissariat, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)* est entrée en vigueur dans son intégralité. Nos employés ont accompli un travail remarquable quand il s'agissait de composer avec la confusion et l'anxiété initiales au regard de l'application de la *Loi* dans le secteur privé et de traiter le volume croissant de demandes de renseignements et d'aide en matière de respect. Notre programme de sensibilisation à l'égard de la *LPRPDE* comportait une refonte de notre site Web, la préparation d'un exposé de la *Loi* sur vidéo que l'on peut télécharger. Le programme englobait aussi la prestation de publications, comme le Guide à l'intention des entreprises et des organisations et les fiches d'information, ainsi que de nombreuses consultations avec des associations commerciales du secteur privé. Ces activités se poursuivront dans le cadre d'un plan de communication exhaustif, qui sera mis en application au cours de la prochaine année, pour aider les particuliers et les entreprises à comprendre leurs droits et leurs obligations en vertu de la *LPRPDE* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. La mise en œuvre du plan contribuera aussi à redonner un souffle nouveau au rôle du Commissariat en tant que principal moteur de la protection du droit à la vie privée des Canadiens et des Canadiennes.

Par ailleurs, nous continuons à surveiller et à encourager le respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* au moyen de la tenue des enquêtes à la suite de plaintes reçues. L'observation de la loi est aussi assurée par la tenue des vérifications et des examens de la conformité, des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée réalisés par les ministères et organismes, ainsi que des consultations fréquentes avec des responsables gouvernementaux sur des questions et des préoccupations liées à la protection des renseignements personnels. Ces activités, et d'autres, liées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, continuent de constituer la plus grande partie de la charge de travail du Commissariat.

Je me réjouis de travailler avec le personnel dévoué et professionnel du Commissariat à la poursuite de la mise en œuvre de nos objectifs stratégiques. Nous avons connu des moments éprouvants qui sont loin d'être banaux; nous avons lancé un processus de renouveau qui est bien sur les rails; et nous prévoyons mettre en œuvre des stratégies qui nous rapprocheront de nos buts et objectifs organisationnels au cours du prochain exercice.

Section II – Contexte

Comme la Commissaire l'a indiqué dans son message, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada vient de connaître une année exceptionnelle. Durant cette période d'agitation et de renouveau institutionnel, le Commissariat a continué de s'acquitter avec efficacité de ses tâches courantes.

Chaque jour, des articles de journaux abondent d'exemples à propos des risques de l'usage des technologies sur la protection de la vie privée. Des exemples tel que le système mondial de localisation (GPS), l'identification par radiofréquence, les téléphones cellulaires munis d'une caméra et les caméras de surveillance, sont susceptibles de menacer la vie privée. Les technologies capables d'atteindre la vie privée suscitent un très grand intérêt de la part des médias, mais il est souvent possible de contrer les dangers posés par celles-ci grâce à l'application des principes équitables de traitement de l'information sur lesquels se fondent la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et les *documents électroniques (LPRPDE)* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Améliorer la sécurité et la protection de la population

Les mesures prises actuellement par le gouvernement en vue d'améliorer la sécurité et la protection de la population canadienne constituent un risque extrêmement grave aux libertés fondamentales, y compris le droit au respect de la vie privée.

En 2003-2004, le gouvernement du Canada poursuivait toujours la mise en place de mesures visant à améliorer la sécurité. La logique sous-jacente était que si les organismes d'application de la loi de même que ceux de la sécurité nationale ont accès aux renseignements personnels, la population canadienne se sentirait sans doute plus en sécurité.

En mars 2004, le gouvernement fédéral a adopté le projet de loi C-7, la *Loi sur la sécurité publique*. Le projet de loi C-7 a soulevé une très vive controverse. Présenté initialement en novembre 2001, soit peu après les attentats terroristes du 11 septembre, il aura fallu deux ans et quatre essais pour que le projet de loi C-42, devenu par la suite le projet de loi C-7, soit adopté.

La *Loi sur la sécurité publique* a créé un précédent troublant en estompant la ligne qui sépare le secteur public et le secteur privé. Par le passé, la sécurité nationale relevait des organismes gouvernementaux qui se servaient principalement des renseignements recueillis par ces mêmes services. Aux termes de la *Loi*, les transporteurs aériens et les exploitants de systèmes de réservation, et éventuellement aussi d'autres organisations, sont tenus de communiquer des renseignements sur les passagers aux représentants du gouvernement, parmi lesquels figurent les représentants de gouvernements étrangers, la GRC et le SCRS. L'objectif n'est pas uniquement de combattre le terrorisme, mais aussi d'aider ces représentants à identifier des personnes qui font l'objet de mandats non exécutés délivrés pour une vaste gamme d'infractions n'ayant aucun lien avec des actes terroristes.

Le gouvernement du Canada a également créé un nouveau ministère, le ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile du Canada, ayant précisément pour mandat de s'occuper de la sécurité nationale et de la protection de la population. De même, le gouvernement du Canada a mis sur pied l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), réunissant ainsi les fonctions liées à la sécurité des frontières et aux renseignements de l'Agence des douanes et du revenu du Canada, de Citoyenneté et Immigration Canada et de l'Agence canadienne d'inspection des aliments.

La création de ces nouveaux organismes a des répercussions directes sur le mandat du Commissariat. Nous comprenons l'importance d'accroître la sécurité et de partager l'information entre les organismes et avec les gouvernements étrangers. Cependant, un élément fondamental de notre travail consiste à faire en sorte que les ministères et les organismes gouvernementaux respectent le droit à la protection de la vie privée et que des procédures de même que des politiques soient en place pour protéger les renseignements personnels qui sont recueillis, utilisés et partagés avec d'autres ministères et des pays étrangers.

L'an dernier, nous avons pris part à un débat animé sur la nécessité d'une carte d'identité nationale. Le ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration alors en poste a fait valoir qu'une carte d'identité nationale constituerait une preuve d'identité plus sûre et plus fiable que tout autre document. À ses yeux, elle contribuerait à lutter contre le vol d'identité et faciliterait les déplacements des Canadiens et des Canadiennes à l'étranger, en plus d'empêcher le ciblage racial à la frontière. En septembre 2003, Robert Marleau, Commissaire à la protection de la vie privée par intérim, a comparu devant le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration pour exposer les motifs de l'opposition du Commissariat à une carte d'identité nationale.

Mise en oeuvre complète de la LPRPDÉ

Le 1^{er} janvier 2004, la *LPRPDÉ* est entrée en vigueur dans son intégralité. Dorénavant, la *Loi* s'applique à tout organisme qui recueille, utilise ou communique des renseignements personnels dans le cadre d'activités commerciales, sauf dans les provinces qui ont adopté une loi essentiellement similaire à la loi fédérale. À ce jour, le Québec est la seule province qui s'est dotée d'une loi réputée être essentiellement similaire à la loi fédérale, mais nous nous attendons à ce que les lois sur la protection des renseignements personnels adoptées récemment en Alberta et en Colombie-Britannique seront jugées elles aussi essentiellement similaires à la loi fédérale. Jusqu'alors, la *Loi* s'appliquait uniquement à toute installation, tout ouvrage, toute entreprise et tout secteur d'activité fédéral, soit les transporteurs aériens, les banques, les diffuseurs, les entreprises de télécommunications et de transport interprovincial, de même qu'aux organisations qui communiquent des renseignements personnels au-delà des frontières provinciales ou nationales.

L'élargissement de la portée de la *Loi* a imposé des exigences nouvelles au Commissariat. Un grand nombre d'organisations désireuses d'être mieux informées de leurs obligations en vertu de la *Loi* nous ont demandés de présenter des exposés sur le

sujet. Le nombre de demandes de renseignements communiquées par téléphone et par écrit a beaucoup augmenté et le nombre de plaintes que nous avons reçues au cours du premier trimestre de 2004 a connu une hausse d'environ 50 % par rapport à la même période en 2003. Nous avons également travaillé en étroite collaboration avec les autres ministères fédéraux et des intervenants de l'extérieur en vue d'élaborer des outils d'orientation pour aider le secteur des soins de santé à se conformer à la *LPRPDÉ*. Nous assumons cette charge de travail beaucoup plus lourde que par le passé, mais les ressources à notre disposition sont les mêmes que l'an dernier.

Cadre de gestion du Commissariat et enjeux

Dans le cadre du renouveau institutionnel du CPVP, dont la Commissaire assure actuellement la direction, on accorde une grande attention au renforcement des processus de gestion du Commissariat, plus précisément ceux ayant trait à la planification stratégique et à la budgétisation. Le Commissariat a adopté une approche nouvelle, ouverte et davantage axée sur la consultation aux fins de la planification stratégique et de la budgétisation. Cette démarche a eu comme résultat la formulation de trois résultats stratégiques relativement nouveaux pour le CPVP, comme en fait état le RPP 2004-2005 :

1. *protéger efficacement la vie privée en évaluant et en favorisant le respect par le gouvernement et le secteur privé de leurs obligations en matière de protection des renseignements personnels;*
2. *être le guichet du Parlement sur les enjeux liés à la protection de la vie privée;*
3. *favoriser la compréhension des droits et des obligations liés à la protection de la vie privée.*

Ces nouveaux résultats stratégiques sont entrés en vigueur pendant le dernier trimestre de l'exercice 2003-2004. En conséquence, l'année 2003-2004 a été une période de transition pour le Commissariat et notre compte rendu annuel, dans le présent rapport ministériel sur le rendement (RMR), en fait état. Le tableau ci-dessous décrit brièvement l'évolution des résultats stratégiques. Il fournit aussi une comparaison avec les résultats passés, énoncés dans le RPP 2003-2004, sur lesquels le présent rapport ministériel sur le rendement se fonde, ainsi que nos nouveaux résultats stratégiques (R.S.), exposés dans le RPP 2004-2005.

R.S. passés – RPP 2003-2004	Nouveaux R.S. - RPP 2004-2005	Remarques
1. Encourager les secteurs public et privé au Canada à respecter la loi concernant la protection des renseignements	1. Protéger efficacement la vie privée en évaluant et en favorisant le respect par le gouvernement et le secteur privé de leurs	Dans les R.S. passés, la distinction entre les R.S. 1 et 2 n'était pas claire. Le R.S. 1 traitait du secteur public et du secteur privé, tandis que dans le R.S. 2, l'accent était placé principalement sur le secteur privé. Aux fins du RPP 2004-2005,

personnels.	obligations en matière de protection des renseignements personnels	ces R.S. ont été regroupés en un seul. En outre, comme indiqué dans le RPP 2004-2005, le nouveau R.S. est élargi, puisqu'il comprend des activités comme les enquêtes touchant à la vie privée, les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) et la création de partenariats avec les intervenants clés.
2. Protéger le droit des Canadiens et des Canadiennes à la vie privée.	2. Être le guichet du Parlement sur les enjeux liés à la protection de la vie privée	Ce R.S. est tout nouveau. Il reflète l'engagement pris par le Commissariat à servir le Parlement. Il reconnaît essentiellement la nécessité d'accorder une grande attention au renforcement des liens entre le Commissariat et les membres du Parlement.
3. Améliorer la sensibilisation et la compréhension du public à l'égard des questions de protection de la vie privée.	3. Favoriser la compréhension des droits et des obligations liés à la protection de la vie privée.	Le R.S. passé et le nouveau R.S. sont similaires. Cependant, une distinction tient au fait que le R.S. passé mettait l'accent uniquement sur la sensibilisation du « public », tandis que le nouveau R.S. comprend les droits « <i>et les obligations</i> » liés à la protection de la vie privée, ce qui signifie que cet énoncé englobe les entreprises et les organismes du secteur public. La différence entre ces deux R.S. réside en partie dans le mode de réalisation – en mettant moins l'accent sur les allocutions et les activités de la Commissaire et davantage sur les activités de communication réalisées par un éventail élargi de membres du personnel, au moyen d'une gamme accrue d'outils, et sur la création de partenariats par le truchement de mécanismes comme un programme de contributions.

Impact des enjeux internes

Une autre considération importante dans le cadre du rapport sur les réalisations du Commissariat en 2003-2004 a été l'impact des événements qui ont précédé et qui ont immédiatement suivi la démission du Commissaire précédent en juin 2003. Au cours de la période d'environ un mois qui a précédé la démission du Commissaire alors en poste et pendant les quelques mois qui ont suivi, le personnel du Commissariat s'est surtout consacré aux audiences du comité parlementaire, de même qu'aux vérifications et examens effectués par la suite. En raison de ces événements, certaines activités importantes mentionnées dans le RPP 2003-2004, comme la réalisation de vérifications et d'examens portant sur l'observation dans le secteur privé, le lancement d'une vaste campagne publicitaire nationale et l'organisation d'une importante conférence internationale des commissaires à la protection des données personnelles, ont été soit reportées, soit annulées. Néanmoins, le Commissariat a tout de même continué de réaliser avec succès des activités essentielles, comme répondre aux demandes de renseignements du public et des entreprises et faire enquête à la suite de plaintes reçues en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *LPRPDÉ*, tout au long de l'année. Ces activités sont décrites plus en détails à la section V du présent document.

Vérifications et examens du CPVP

Durant la période qui a suivi la démission de l'ancien Commissaire, plusieurs vérifications et examens ont porté sur le CPVP, notamment :

- une vérification spéciale effectuée par le Bureau du vérificateur général du Canada (BVG), à la demande du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires de la Chambre des communes; les observations et les recommandations du BVG issues de cette vérification sont présentées dans le rapport du 30 septembre 2003 portant sur le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (<http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/rapports.nsf/html/20030930cf.html>);
- la vérification du Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) par la Commission de la fonction publique (CFP), dont les conclusions et les recommandations sont énoncées dans le rapport de septembre 2003 de la CFP (http://www.psc-cfp.gc.ca/publications/monogra/opc-tr_f.htm);
- le rapport de septembre 2003 commandé par le Conseil du Trésor au sujet de l'examen de la gestion du Commissariat à la protection de la vie privée.

De plus, au cours des mois qui ont suivi ces vérifications et ces examens, d'autres examens et études spéciales ont porté sur le CPVP, à la demande ou grâce aux soins d'organismes centraux; par exemple :

- la CFP a effectué une enquête sur certaines mesures de dotation et les décisions s'y rapportant ont été communiquées par la CFP au quatrième trimestre de l'exercice 2003-2004;

- la CFP a également procédé à un examen systématique de la dotation dont le rapport sera présenté au Parlement au cours de l'automne prochain;
- l'unité d'organisation et de classification de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada a achevé récemment la phase 1 d'un examen du niveau de classification des postes au sein du CPVP; ont été visés 17 postes identifiés dans le rapport de vérification du BVG de septembre 2003;
- au cours de la phase 2 de l'examen de la classification, les niveaux de classification au sein des directions chargées des trois principaux programmes du Commissariat, Enquêtes et demandes de renseignements, Examens et pratiques en matière de vie privée et Éducation du public et communications, seront examinés; la phase 2 de cet examen sera terminée en août 2004.
- au cours de la phase 3 de l'examen de la classification, le CPVP examinera le niveau de classification de 10 autres postes liés aux exigences en dotation; en tout, au cours des trois phases de l'examen, les niveaux de classification d'environ 90 % des employés du CPVP auront été validés.

Les membres de la direction et les employés ont consacré beaucoup de temps et d'énergie aux examens, aux vérifications et aux enquêtes. De plus, les examens de la dotation et de la classification ont semé beaucoup d'inquiétude, chez de nombreux employés, au sujet de leur nomination et de leur niveau de travail.

Mesures correctrices

Les vérifications et les examens ont mis en lumière une sérieuse défaillance de la gouvernance externe et des mécanismes de contrôle interne, au sein du CPVP. Au cours des six derniers mois de l'exercice 2003-2004, beaucoup de temps et d'énergie ont été consacrés à la mise en place de mesures correctrices. Parmi les mesures de redressement prises par le Commissariat au cours de l'année, mentionnons la mise en place d'un processus efficace de planification et de budgétisation stratégiques, la réalisation d'un plan d'action pour la modernisation de la fonction de contrôleur, l'élaboration d'un nouveau cadre pour la délégation des pouvoirs financiers et des politiques financières connexes, la prestation de la formation y afférente aux employés et la création d'un comité consultatif externe. L'Annexe 2 du présent rapport contient une synthèse des mesures correctrices les plus importantes prises à ce jour.

L'avenir

La mise en place d'un cadre de gestion adéquat et la prise des mesures correctrices qui s'imposaient constituent une base solide pour les activités à venir du CPVP. Ce survol des mesures prises pour résoudre les problèmes passés en matière de gestion ferme le chapitre et devrait permettre au CPVP de se concentrer, dans ses prochains rapports, sur l'accomplissement de son mandat et les bienfaits qu'il offre aux Canadiens et aux Canadiennes.

Au moment d'écrire ces lignes, l'élaboration et la mise en oeuvre d'un cadre d'évaluation du rendement du CPVP ne tarderont pas à réaliser. Un élément clé de ce travail consiste à mettre au point une « carte de pointage » comportant des paramètres opérationnels, financiers et relatifs aux ressources humaines; ce document serait présenté à la haute direction du CPVP à chaque mois. Cette carte de pointage a fait l'objet d'une expérience au cours de juillet 2004; le système sera mis en place peu après. De plus, le CPVP conçoit sa stratégie d'évaluation du rendement à long terme. Dans le cadre du processus de planification et de budgétisation, on a proposé des indicateurs du rendement. Un groupe de travail sur l'évaluation du rendement chargé d'élaborer une stratégie pour la production d'informations utiles sur le rendement a été formé; ces renseignements nous permettront d'évaluer la mesure dans laquelle nous avons progressé vers les résultats stratégiques et nous en tiendrons compte dans les décisions qui seront prises dans les futurs cycles de planification. Ce groupe de travail examine la possibilité que l'on utilise la méthode de la « chaîne de résultats » proposée par le Conseil du Trésor pour l'évaluation du rendement au sein du CPVP. Nous prévoyons que les résultats de ce travail seront intégrés au rapport sur le rendement de l'organisme du prochain exercice. Dans l'intervalle, aux fins du présent rapport sur le rendement de l'organisme, nous avons extrait des renseignements sur le rendement des sources disponibles.

Section III – Raison d'être

Veiller au respect des droits des Canadiens et des Canadiennes, conformément aux lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels.

La Commissaire à la protection de la vie privée du Canada est un Agent du Parlement qui relève directement du Sénat et de la Chambre des communes. Elle défend le droit à la protection de la vie privée des Canadiens et des Canadiennes et est investie des pouvoirs suivants :

- Examiner les plaintes et vérifier l'application des deux lois fédérales sur le sujet;
- Publier des informations sur les pratiques relatives au traitement des renseignements personnels dans les secteurs public et privé;
- Mener des recherches sur des questions liées à la protection de la vie privée;
- Favoriser la sensibilisation et la compréhension par la population canadienne aux enjeux touchant la vie privée.

La Commissaire œuvre indépendamment de l'administration fédérale pour faire enquête au regard des plaintes déposées par les particuliers et mener des vérifications de la conformité auprès du secteur public fédéral et du secteur privé.

Les Canadiens et les Canadiennes peuvent porter plainte auprès de la Commissaire concernant toute question prévue à l'article 29 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. La *Loi* s'applique aux renseignements personnels qui sont détenus par le gouvernement du Canada.

Pour les questions se rapportant à la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, la Commissaire peut mener enquête à l'égard de plaintes déposées en vertu de l'article 11 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)*. Entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2004, la *Loi*, dont le champ d'application a été élargi, s'applique désormais à tous les renseignements personnels qui sont recueillis, utilisés ou communiqués dans le cadre d'activités commerciales par toutes les organisations du secteur privé, sauf dans les provinces qui ont déjà promulgué des dispositions législatives sur la protection des renseignements personnels qui sont réputées être essentiellement similaires à la loi fédérale. La *Loi* s'applique également aux renseignements personnels d'employés qui sont recueillis, utilisés ou communiqués dans le cadre du fonctionnement d'installations, d'ouvrages, d'entreprises ou de secteurs d'activité fédéraux.

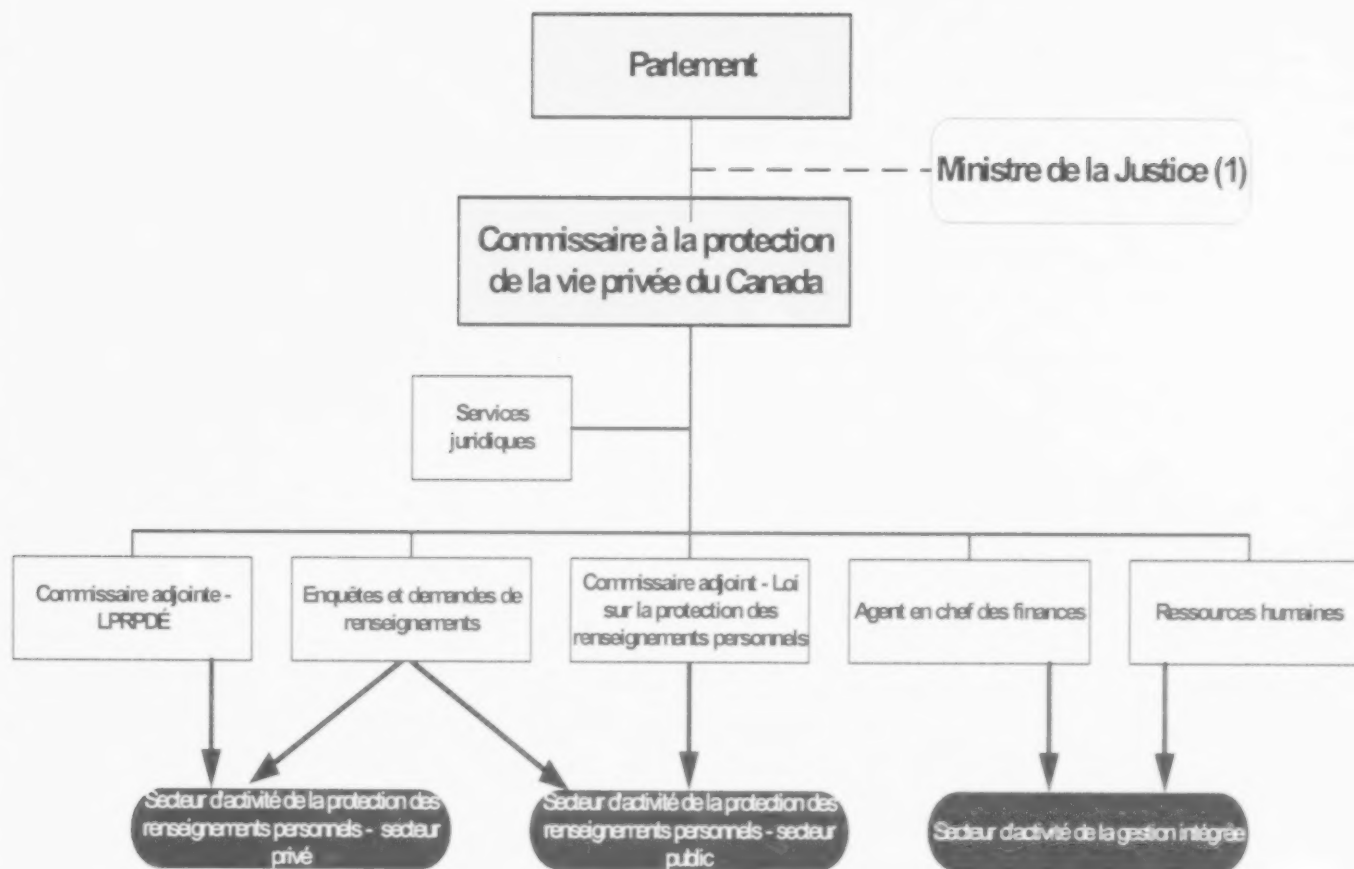
En tant qu'ombudsman, la Commissaire préfère régler les plaintes par la négociation et la persuasion, ayant recours, le cas échéant, à la médiation et la conciliation. Elle a cependant le pouvoir d'assigner des témoins à comparaître, de faire prêter serment et d'ordonner la remise d'éléments de preuve en cas de refus de coopérer volontairement.

Organisation



(1) Aux fins de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, le Commissariat est désigné par décret comme un ministère. À ce titre, il éte constitué sous le régime de l'Annexe 1.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement de sa gestion financière par l'entremise du ministre de la Justice. La Commissaire à la protection de la vie privée relève directement du Parlement et doit rendre compte de tous les résultats obtenus aux présidents du Sénat et de la Chambre des communes.

Organisation



(1) Aux fins de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, le Commissariat est désigné par décret comme un ministère. À ce titre, il est constitué sous le régime de l'Annexe 1.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement de sa gestion financière par l'entremise du ministre de la Justice. La Commissaire à la protection de la vie privée relève directement du Parlement et doit rendre compte de tous les résultats obtenus aux présidents du Sénat et de la Chambre des communes.

Section IV – Sommaire du rendement

Le gouvernement a prouvé qu'il reconnaît l'importance d'établir de bons mécanismes de protection de la vie privée au Canada. En outre, il a respecté son engagement dans ce domaine en mettant en place des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels dans le secteur public et, depuis peu, dans le secteur privé. La section suivante décrit la façon dont le Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) a, au cours de l'exercice budgétaire 2003-2004, protégé et défendu le droit à la protection de vie privée, qui constituent le fondement de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)*, et donne un aperçu des progrès accomplis dans les secteurs clés, en fonction des résultats stratégiques du Commissariat.

Entrée en vigueur de la LPRPDE – Emphase sur le secteur privé

L'un des principaux défis qu'a dû relever le CPVP durant l'exercice 2003-2004 a été de voir à la dernière étape de l'entrée en vigueur de la LPRPDE. Dans son rapport sur les plans et les priorités (RPP) pour l'exercice 2003-2004, le CPVP a surtout mis l'accent sur le secteur privé, notamment en prévoyant des mesures particulières, dont les suivantes :

- 1) veiller à l'application de la LPRPDE dans le secteur privé en menant des enquêtes fondées sur les plaintes;
- 2) surveiller les pratiques adoptées par les entreprises du secteur privé en matière de renseignements personnels et en établir le profil dans le but de planifier et d'ordonner les activités de vérification et d'examen selon leur ordre de priorité;
- 3) favoriser la sensibilisation du public à la LPRPDE.

En 2003-2004, la majorité des activités menées par le CPVP auprès du secteur privé portait sur les points 1 et 3 ci-dessus. Puisque l'application de la *Loi* s'est étendue à une gamme plus vaste d'organismes, il n'est pas surprenant que le nombre de plaintes liées au secteur privé qu'a reçues le CPVP ait augmenté de façon significative. Au total, les plaintes concernant le secteur privé ont augmenté de 24,4 % au cours de l'exercice précédent, atteignant des sommets durant les trois premiers mois de 2004, soit juste après la dernière étape de la mise en œuvre de la LPRPDE.

Puisque notre expérience des enquêtes entreprises et des conclusions rendues dans le cadre de la LPRPDE est encore très limitée, il est difficile pour le moment de dire si ces enquêtes ont de profondes répercussions sur les pratiques de gestion des renseignements personnels adoptées par les entreprises dans diverses industries. Cependant, certaines des questions abordées par le Commissariat ont établi des précédents puisqu'elles ont aidé les entreprises dans l'interprétation et l'application des dispositions législatives. Ce fut particulièrement le cas pour ce qui est de l'utilisation de caméras de surveillance en milieu de travail et de la collecte par les employeurs de renseignements personnels sur la santé de leurs employés. En outre, le Commissariat a collaboré étroitement avec les représentants de diverses industries, notamment le Conseil canadien du commerce de

détail, le Bureau d'assurance du Canada et l'Association des banquiers canadiens, afin de clarifier les enjeux et d'assurer l'efficacité des enquêtes au regard des futures plaintes. Au cours de l'exercice 2004-2005, nous mettrons en place un processus officiel de suivi des recommandations qui nous fournira des renseignements sur l'incidence des enquêtes que nous menons dans le cadre de la *LPRPDÉ*.

Compte tenu de l'entrée en vigueur de la *LPRPDÉ* dans son intégralité, nos efforts de sensibilisation ont surtout dû être orientés vers le secteur des affaires dans l'ensemble du Canada. Il était impératif que les entreprises aient pris connaissance de l'existence de la *LPRPDÉ* pour qu'elles s'y conforment et pour permettre aux citoyens d'exercer pleinement les droits que leur garantit cette nouvelle loi. Par conséquent, nous avons lancé une campagne visant expressément les entreprises lors du quatrième trimestre de 2003-2004. Dans le cadre de cette campagne, on a actualisé et publié un guide pour les entreprises et les organisations, conçu une trousse d'information électronique à leur intention, élaboré et diffusé des fiches d'information et entrepris une série d'allocutions données par les cadres supérieurs du Commissariat afin d'aider les milieux d'affaires à comprendre la *LPRPDÉ*.

En l'absence de données de référence et de données d'enquête ultérieures, il est difficile pour le moment d'évaluer les retombées des activités de communication sur la compréhension des entreprises de leurs obligations en matière de protection des renseignements personnels. Jusqu'à maintenant, la preuve du succès de cette campagne repose surtout sur le nombre de personnes et d'organisations que nous avons rejointes. Au cours de l'exercice 2003-2004, le site Web du CPVP a reçu en moyenne 70 000 visiteurs par mois. Ce nombre a grimpé à plus de 90 000 visiteurs en moyenne au cours du quatrième trimestre de 2004. L'une des principales sections consultées sur le site a été le Guide à l'intention des entreprises, qui a reçu près de 5 100 visiteurs par mois, trois fois plus que le nombre de visiteurs mensuel enregistré l'année précédente. Dans le même veiné d'idées, la nouvelle trousse d'information électronique a fait l'objet de plus de 10 000 demandes de page en moyenne par mois dès son lancement, soit juste avant le quatrième trimestre de 2003-2004. Pour étendre la portée de cette information par voie électronique, le Commissariat a consenti un investissement substantiel d'environ 100 000 \$ à l'amélioration de son site Web. De plus, des milliers de membres d'associations commerciales et industrielles, de participants aux conférences et de représentants d'entreprise ont eu un aperçu des nouvelles dispositions législatives relatives à la protection des renseignements personnels applicables au secteur privé et de la façon dont celles-ci s'appliquent à leur organisation grâce aux allocutions et aux exposés donnés par la Commissaire, les commissaires adjoints et d'autres employés du CPVP.

Encourager le respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Au cours de la dernière année, les enquêtes menées par le Commissariat découlant des nouvelles plaintes liées à la protection des renseignements personnels qu'il a reçues constituaient les principaux outils à sa disposition pour encourager le respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Cette loi s'applique aux renseignements

personnels détenus par le gouvernement du Canada. Au total, 3 134 plaintes ont été résolues en 2003-2004.

À ce jour, nous n'avons fait aucune analyse approfondie de l'incidence des enquêtes que nous avons menées sur des plaintes concernant le secteur public. Toutefois, nous savons que les échanges que nous avons avec les ministères et les organismes mis en cause aident généralement ceux-ci à mieux comprendre les droits en matière de protection de la vie privée et à remplir leurs obligations en la matière. En outre, la mise en œuvre des recommandations découlant d'une enquête peut souvent avoir une très grande incidence sur les pratiques en matière de protection de la vie privée. Dans le cadre de mesure du rendement du Commissariat, que nous sommes en train de concevoir, nous examinerons la façon d'utiliser l'information obtenue à la suite du suivi des recommandations.

Le processus consistant à recevoir des plaintes aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à mener des enquêtes sur celles-ci est fondamentalement réactif. Une des initiatives qui a contribué à aider le Commissariat à jouer un rôle proactif dans le respect de la loi sur la protection des renseignements personnels réside dans la rétroaction aux organismes publics des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée. La politique du Conseil du Trésor sur les ÉFVP oblige les ministères et les organismes à effectuer une ÉFVP pour tout projet ou initiative du gouvernement qui nécessite la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels. L'ÉFVP permet de s'assurer que de saines pratiques de protection de la vie privée sont intégrées aux programmes dès le départ, avant que des aspects ne deviennent des casse-tête faute de les avoir traités. Dans le processus des ÉFVP, le Commissariat a mission d'évaluer la mesure dans laquelle l'ÉFVP préparée par le ministère cerne les questions de la protection des renseignements personnels ainsi que les risques que représente un programme en cette matière, de même que les mesures proposées pour atténuer ces risques. De plus, le Commissariat reçoit souvent des évaluations préliminaires des facteurs relatifs à la vie privée (ÉPFVP), c'est-à-dire la version préliminaire des ÉFVP soumises au tout début du processus pour fins de commentaires. Au cours de l'exercice 2003-2004, le Commissariat a effectué l'examen complet de 18 présentations d'ÉFVP et ÉPFVP.

A) Le point sur les autres engagements dans le RPP

Dans le RPP 2003-2004 du CPVP, nous avons défini une liste de priorités pour chacun des trois résultats stratégiques en vigueur à cette époque. Nous avons accompli de nombreux progrès à l'égard de ces priorités, comme nous l'avons mentionné plus haut. Vu les difficultés vécues au cours de la première partie de l'exercice, qui sont décrites à la section II, nous n'avons accompli que des progrès limités dans le cadre d'autres initiatives, tandis que nous avons dû annuler ou reporter certaines activités. Le tableau suivant précise les secteurs où on constate un écart important entre les priorités initialement établies pour l'exercice 2003-2004 et ce qui s'est réellement déroulé.

Résultat stratégique 1 – Observations de la loi ⇒ Promouvoir la mise en œuvre de pratiques équitables de traitement de l'information grâce aux enquêtes et aux <i>vérifications</i>	La fonction des enquêtes restait le domaine d'intervention principal du CPVP en 2003-2004, qui a maintenu un niveau significatif d'activité lié aux enquêtes. Quant au niveau d'activité lié aux vérifications, il a été considérablement plus faible que prévu en raison de l'allocation de ressources à d'autres axes d'intervention considérés comme plus prioritaires. Cela dit, le CPVP a mené quelques examens approfondis de la conformité dans le secteur public.
Résultat stratégique 2 – Protéger le droit à la protection de la vie privée des Canadiens et des Canadiennes ⇒ Continuer d'améliorer les politiques internes en matière de surveillance des pratiques de gestion des renseignements personnels du secteur privé	Au cours de 2003-2004, le CPVP a surtout surveillé les pratiques du secteur privé au moyen des enquêtes qu'il a menées. Toutefois, compte tenu des autres priorités, il a consacré relativement peu de temps et d'efforts à l'analyse des tendances et des résultats d'enquête dans les diverses entreprises d'un même secteur et d'autres secteurs. Cette tâche aurait dû normalement être menée conjointement par la Direction des examens et pratiques en matière de vie privée et la Direction des enquêtes et des demandes de renseignements. Nous y mettrons l'emphasis davantage au cours de l'exercice 2004-2005.
Résultat stratégique 3 – Favoriser la sensibilisation du public ⇒ Lancer une campagne publicitaire d'envergure nationale pour que les entreprises canadiennes assujetties à la <i>LPRPDÉ</i> connaissent leurs obligations et que les citoyens connaissent leurs droits en vertu de la loi	Les activités de communication visant expressément la <i>LPRPDÉ</i> ont été retardées en raison des événements survenus au CPVP au cours de la première moitié de l'année. Malgré cela, comme il est mentionné plus haut dans la présente section, le CPVP a lancé, à l'intention des entreprises, une campagne coordonnée prévoyant une gamme d'activités de communication au cours du quatrième trimestre de 2003-2004. Il a cependant dû abandonner l'idée d'entreprendre une campagne publicitaire nationale auprès de la population canadienne.

⇒ Mettre en œuvre les préparatifs en vue de la 26^e Conférence internationale des commissaires à la protection des données personnelles et de la vie privée	Le CPVP n'était pas en mesure d'accueillir cette conférence à la suite des événements de l'été 2003; la conférence 2004-2005 aura donc lieu dans un autre pays.
⇒ Créer de nouvelles possibilités de joindre les Canadiens et les Canadiennes et les entreprises à la base au moyen d'une campagne de publicité dans les journaux communautaires	Comme il est mentionné plus haut, nous avons entrepris, dans la dernière partie de 2003-2004, une gamme d'activités de communication visant expressément les entreprises. Le Commissariat a retenu les initiatives qui, à ses yeux, étaient les plus rentables, avaient une plus grande incidence et pouvaient être menées à court terme. Une campagne de publicité dans les journaux communautaires pourra être envisagée en 2004-2005, au besoin.
⇒ Accroître la capacité de répondre efficacement à un nombre croissant de demandes de renseignements provenant du public	Au total, le nombre de demandes de renseignements a augmenté de 52 % en 2003-2004 par rapport à l'exercice précédent. Le nombre total d'appels reçus a augmenté de 273 % durant l'année. En l'absence de fonds supplémentaires pour la fonction des demandes de renseignements et l'ensemble du Commissariat, on a dû, comme mesure temporaire, demander à des employés d'autres secteurs de donner un coup de main aux préposés aux renseignements du CPVP pour faire face à l'importante hausse du nombre de demandes. En outre, à la fin de 2003-2004, le CPVP a décidé de se doter d'un système téléphonique automatisé. Ce système est mis en œuvre au cours du deuxième trimestre de l'exercice 2004-2005.
⇒ Étudier les possibilités d'élaborer un programme d'éducation sur le Web sur les principales questions touchant la protection de la vie privée	La trousse d'information électronique et les fiches d'information sur la <i>LPRPDÉ</i> ont été mis à la disposition du public sur le site Web du CPVP au cours de 2003-2004. Dans l'ensemble, le site Web offre beaucoup d'information sur les questions touchant la protection de la vie privée en général et la <i>LPRPDÉ</i> en particulier, mais cette information n'a pas été expressément conçue comme un programme d'éducation pour fins de diffusion sur le Web.

Conclusion

Malgré les bouleversements survenus à l'interne, le CPVP a fait des progrès raisonnables en vue de la réalisation des trois résultats stratégiques établis pour l'exercice 2003-2004. Le programme du renouveau institutionnel dirigé par la Commissaire et la stabilisation des processus de gestion du CPVP permettent au Commissariat de passer le cap et de se concentrer sur l'atteinte de ses résultats stratégiques redéfinis et peaufinés. Le cadre de mesure du rendement en cours d'élaboration offrira des bases solides dans la composition des rapports sur le rendement pour l'exercice 2004-2005 et les exercices suivants.

B) Comparutions devant le Parlement

29 mai 2003 – Julien Delisle, directeur exécutif, a comparu devant le Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires au sujet du budget principal des dépenses du Commissariat.

18 septembre 2003 – M. Robert Marleau, Commissaire à la protection de la vie privée du Canada par intérim, a comparu devant le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration au sujet de la carte d'identité nationale.

22 septembre 2003 – Robert Marleau, Commissaire à la protection de la vie privée du Canada par intérim, a comparu devant le Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires au sujet du récent Rapport annuel au Parlement 2002-2003 du Commissariat.

2 octobre 2003 – Robert Marleau, Commissaire à la protection de la vie privée du Canada par intérim, a comparu devant le Comité permanent des comptes publics au sujet de la vérification menée par le Bureau du vérificateur général à l'égard du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

3 mars 2004 – Jennifer Stoddart, Commissaire à la protection de la vie privée du Canada, a comparu devant le Comité permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie au sujet du projet de loi C-6, *Loi concernant la procréation assistée et la recherche connexe*.

18 mars 2004 – Jennifer Stoddart, Commissaire à la protection de la vie privée du Canada, et Heather Black, Commissaire adjointe, ont comparu devant le Comité permanent des transports et des communications au sujet des préoccupations du Commissariat concernant le projet de loi C-7, *Loi de 2002 sur la sécurité publique*.

Section V – Analyse du rendement

V.1 RÉSULTAT STRATÉGIQUE 1 – Encourager les secteurs public et privé au Canada à observer les dispositions législatives sur la protection des renseignements personnels.

Le CPVP s'efforce de promouvoir, dans les secteurs public et secteur privé au Canada, des pratiques équitables en matière d'information, conformément aux deux lois fédérales sur la protection de la vie privée, soit la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, adoptée en 1983, et la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)*, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2001. Le principal moyen qu'il a à sa disposition pour ce faire est la tenue d'enquêtes à l'égard des plaintes qu'il reçoit, enquêtes qui sont menées par la Direction des enquêtes et des demandes de renseignements. En vertu de ces lois, la Direction mène enquête au sujet des plaintes de particuliers sur des allégations de mauvaise gestion de leurs renseignements personnels ou de refus de l'exercice du droit d'accès ou de correction que leur confèrent ces lois. La Direction est secondée dans ces tâches par les autres directions, notamment la Division juridique. Cette dernière aide la Direction à interpréter les deux lois et est partie prenante dans les litiges concernant l'interprétation et l'application de ces lois, ainsi que dans les causes portant sur la compétence et les pouvoirs de la Commissaire.

La Direction des enquêtes et des demandes de renseignements répond aussi aux demandes de renseignements du public, des ministères et organismes fédéraux et des entreprises du secteur privé, de même qu'aux médias qui communiquent avec le Commissariat au sujet d'un large éventail de questions liées à la protection de la vie privée. De plus, elle examine les demandes de communication de renseignements personnels fondée sur l'intérêt public en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et enquête, en vertu des deux lois, sur les cas de mauvaise gestion des renseignements personnels.

Ressources

En 2003-2004, le CPVP a consacré au résultat stratégique n° 1 une somme d'environ 6,1 millions de dollars, ce qui comprend le financement des enquêtes menées par la Direction des enquêtes et des demandes de renseignements ainsi que d'autres activités liées à ces fonctions. L'effectif des enquêtes comprenait, en 2003-2004, un directeur général, une directrice générale adjointe, quatre agents principaux à la protection de la vie privée, 19 agents à la protection de la vie privée, trois agents subalternes à la protection de la vie privée et 1,5 rédacteur, ce qui représente une diminution nette de 5,5 équivalents temps plein par rapport à l'exercice précédent.

Résultats obtenus

Les enquêtes du Commissariat permettent de veiller à ce que les droits des plaignants à l'égard de la protection de la vie privée soient respectés. Nos échanges avec les représentants des ministères et organismes mis en cause permettent de sensibiliser ceux-ci aux principes du droit individuel à la vie privée et à leurs propres obligations et responsabilités à l'égard du respect des exigences des lois fédérales régissant la protection des renseignements personnels. La mise en œuvre des recommandations ou des mesures correctives prises à la suite de l'intervention du Commissariat dans le cadre des négociations pour le règlement des plaintes peut se révéler avantageuse pour le plaignant, certes, mais aussi pour l'ensemble de la population canadienne, car elle peut toucher des personnes qui sont susceptibles d'être visées, directement ou indirectement, par les pratiques de gestion de l'information des institutions gouvernementales et des entreprises privées.

On ne peut pas prévoir ou mesurer facilement l'ampleur et la portée de la charge de travail que nécessiteront les enquêtes à l'égard des plaintes. Parfois, une seule plainte peut mener à un changement important dans une politique ou une pratique établie, mais seulement après de nombreux mois de négociations difficiles et exigeantes en ressources avec le mis en cause. Par contre, on peut mener des dizaines d'enquêtes à l'égard de plaintes liées à une question donnée (qui exigent tout autant de ressources) sans pour autant découvrir d'éléments de preuve concluants de violation des lois relatives à la protection de la vie privée.

Plaintes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels

Catégorie de plainte	En traitement au 1 ^{er} avril 2003	Reçues en 2003-2004	Complétés en 2003-2004	En traitement au 31 mars 2004
Accès	541	1 635	799	1 377
Vie privée	283	942	778	447
Délais	211	1 629	1 557	283
Total	1 035	4 206	3 134	2 107

En 2003-2004, le Commissariat a reçu 4 206 nouvelles plaintes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, un record de tous les temps qui représente une augmentation de 250 % par rapport à la dernière année. Cette loi étant en vigueur depuis 1983, le programme est bien établi et, d'année en année, ce sont les mêmes institutions qui font l'objet de la plupart des plaintes. Au total, les plaintes concernant l'accès ou le délai de traitement, qui relèvent généralement de la procédure, ont représenté 77 % de l'ensemble des plaintes déposées sous le régime de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Ce qui distingue la dernière année est le volume de plaintes reçues dans ces catégories concernant quatre questions particulières qui, à elles seules, ont représenté 63 % des plaintes totales déposées en vertu de cette loi. Vu la nature réactive de cette fonction, on ne peut prévoir le nombre de plaintes reçues puisque des facteurs externes peuvent faire grimper la charge de travail de manière inattendue.

Plaintes en vertu de la LPRPDÉ

Catégorie de plainte	En traitement au 1 ^{er} avril 2003	Reçues en 2003-2004	Complétés en 2003-2004	En traitement au 31 mars 2004
Accès	40	64	49	55
Vie privée	214	346	251	309
Délais	5	3	4	4
Total	259	413	304	368

On note également une augmentation importante du nombre de plaintes déposées sous le régime de la *LPRPDÉ*. En tout, le CPVP a reçu 413 plaintes, ce qui représente une augmentation de 24,4 % par rapport à l'année précédente. Cet accroissement peut en grande partie s'expliquer par l'entrée en vigueur de la dernière étape de la *LPRPDÉ* le 1^{er} janvier 2004. Mise en œuvre progressivement pendant trois ans, la *LPRPDÉ* s'applique maintenant à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels dans le cadre de toute activité commerciale menée dans une province, à l'exception des provinces qui ont adopté une loi réputée « essentiellement similaire » à la loi fédérale. Au cours de la période visée par le rapport, seul le Québec disposait d'une loi traitant des renseignements personnels jugée comme telle. Les lois de l'Alberta et de la Colombie-Britannique concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels sont sur le point d'être jugées comme étant essentiellement similaires. À cette fin, les employés du Commissariat travaillent activement avec leurs homologues provinciaux de l'Alberta et de la Colombie-Britannique afin d'assurer le transfert harmonieux des plaintes. Cette collaboration a débouché notamment sur des déclarations conjointes, une liste de questions et réponses ainsi que des outils en matière de compétence.

Depuis le 1^{er} janvier 2004, 59 % des plaintes déposées aux termes de la *LPRPDÉ* visent de nouvelles organisations, ce qui pose un énorme défi quant au temps nécessaire pour déterminer si le Commissariat a la compétence pour enquêter et pour sensibiliser les nouvelles organisations à leurs obligations en matière de protection des renseignements personnels. En outre, les compagnies d'assurance sont devenues un vaste groupe de mis en cause. Il s'agit d'une industrie complexe qui gère souvent des renseignements personnels de nature très délicate. Le Commissariat collabore avec des représentants des secteurs de l'assurance-vie et l'assurance-maladie ainsi que de l'assurance-habitation et l'assurance-automobile afin de veiller à l'efficacité des enquêtes à l'égard des plaintes.

Puisque la *LPRPDÉ* est encore relativement nouvelle, les questions soulevées lors des enquêtes à l'égard des plaintes sont souvent complexes et établissent des précédents quant à l'interprétation de la loi et à l'élaboration de la politique du Commissariat. La collecte par les employeurs de renseignements personnels sur la santé de leurs employés a fait l'objet d'un certain nombre de plaintes en 2003-2004, à l'instar de la présence de caméras de surveillance en milieu de travail.

Enquêtes sur les incidents

En 2003-2004, la Direction a aussi mené 30 enquêtes sur la mauvaise gestion des renseignements personnels en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et 10 autres sous le régime de la *LPRPDÉ*. Ces affaires ont été portées à notre attention par diverses sources. La plupart du temps, il n'y a pas de plaignant identifiable, mais l'incident justifie néanmoins un examen approfondi par le Commissariat pour en déterminer les tenants et aboutissants. Ces enquêtes, à l'instar de celles qui découlent des plaintes, permettent de veiller à ce que des mesures correctives appropriées soient prises, à ce que l'incident ne se reproduise plus et, au bout du compte, à ce que la protection de la vie privée soit améliorée pour l'ensemble de la population canadienne.

Examens des communications dans l'intérêt public

L'alinéa 8(2)m) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* autorise le responsable d'une institution gouvernementale à communiquer les renseignements personnels à l'insu et sans le consentement de la personne concernée dans les cas où un intérêt public clairement prédominant l'emporte sur le droit individuel à la protection de la vie privée ou si la personne concernée en tirerait un avantage certain. En vertu du paragraphe 8(5) de la *Loi*, la Commissaire à la protection de la vie privée doit être informée à l'avance de toute communication de renseignements personnels proposée. Le Commissariat a reçu 67 avis pendant l'exercice visé par le rapport. Par exemple, dans plusieurs cas, la GRC a eu recours à cette disposition pour émettre une note d'information dans les médias dans le but d'informer la communauté de la remise en liberté d'un délinquant violent dont le risque de récidive est élevé, de sorte que les résidents des localités concernées puissent prendre les précautions qui s'imposent.

Le rôle du Commissariat est d'examiner le contenu du dossier et de déterminer si, du point de vue de la protection de la vie privée, la communication soulève des préoccupations, et s'il faut aviser la personne concernée de la communication. Ces examens permettent de veiller à ce que les institutions gouvernementales exercent leurs pouvoirs discrétionnaires en tenant compte du fait qu'une telle communication constitue une atteinte à la vie privée.

Examens à la suite d'un refus de communication

Le paragraphe 9(5) de la *LPRPDÉ* stipule qu'une organisation doit aviser par écrit la Commissaire si elle décide de ne pas communiquer les renseignements dans le cas visé à l'alinéa 9(3)c.1) de la *Loi*. Ce dernier alinéa permet aux organisations de ne pas communiquer les renseignements personnels recueillis sans le consentement de la personne intéressée s'il est raisonnable de s'attendre à ce que la collecte effectuée au su ou avec le consentement de la personne puisse compromettre l'exactitude du renseignement ou l'accès à celui-ci, et la collecte est raisonnable à des fins liées à une enquête sur la violation d'un accord ou la contravention du droit fédéral ou provincial. En 2003-2004, le Commissariat a reçu et examiné six de ces avis afin de veiller à ce que l'organisation se conforme aux dispositions législatives pertinentes.

Problèmes nuisant au rendement

La Commissaire est tenue de rendre compte au terme de la *LPRPDÉ* de ses conclusions à l'égard d'une plainte dans l'année qui suit sa réception. L'afflux de plaintes rend très difficile le respect des délais de traitement impartis par la loi. En outre, nous avons connu des retards dans la dotation des postes vacants et l'embauche de nouveaux employés, ce qui est en partie dû au fait que le Commissariat a perdu sa délégation des pouvoirs de dotation à la suite de la vérification de la classification qui a suivi le rapport de la vérificatrice générale. C'est pourquoi, à la fin de l'exercice, le nombre total d'employés nommés pour une période indéterminée et pour une période déterminée au CPVP a diminué d'environ 10 % par rapport au nombre de postes comblés un an plus tôt, ce qui a aggravé les problèmes liés à la charge de travail.

Dans le but d'atténuer la crise en cours, deux enquêteurs chargés des plaintes déposées sous le régime de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ont été réaffectés afin de se consacrer exclusivement aux plaintes reçues en vertu de la *LPRPDÉ*. Des mesures ont également été prises pour améliorer l'efficacité du processus d'enquête. Puisque la *LPRPDÉ* permet explicitement la résolution de plaintes au moyen de mécanismes de règlement des différends, comme la médiation et la conciliation, le Commissariat favorise activement le recours à la médiation dans le cadre de sa démarche de règlement des plaintes conforme à son rôle d'ombudsman. Pour régler les plaintes déposées en vertu de la *LPRPDÉ*, on a désormais recours à une nouvelle méthode appelée « intervention préventive », qui consiste à tenter de résoudre la plainte avant d'entreprendre une enquête formelle. On dispose également de la catégorie de plaintes dites « résolues », qui permet d'identifier les cas où la plainte a été résolue à la satisfaction de toutes les parties en cours d'enquête, ce qui évite de devoir soumettre la plainte à la décision de la Commissaire. Sous la direction de la nouvelle Commissaire, on constate une plus grande souplesse dans la façon de faire rapport aux plaignants, de simplifier les processus et d'alléger le fardeau administratif.

Malgré ces efforts, le Commissariat a du mal à remplir les obligations que lui impose la *LPRPDÉ* faute de ressources. Les difficultés vécues pour combler les postes d'enquêteurs ainsi que la réaffectation de certains employés au traitement des plaintes relevant de la *LPRPDÉ* ont également contribué à la crise qui prévaut du côté des enquêtes sur les plaintes déposées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le nombre de plaintes reçues excède le nombre de plaintes résolues, ce qui entraîne un retard croissant dans le traitement des plaintes en cours d'enquête. Et puisque l'approche proactive qu'a adoptée le Commissariat en matière d'éducation et de sensibilisation du public aux lois relatives à la protection des renseignements personnels a des répercussions de plus en plus grandes, nous prévoyons que le nombre de plaintes déposées sous le régime de la *LPRPDÉ* continuera d'augmenter.

V.2 RÉSULTAT STRATÉGIQUE 2 – Protéger le droit à la protection de la vie privée des Canadiens et des Canadiennes.

Dans le but de protéger le droit des Canadiens et des Canadiennes à la vie privée, la Direction des examens et pratiques en matière de vie privée du CPVP effectue des vérifications de conformité, en vertu de l'article 37 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Ces vérifications visent à encourager les institutions gouvernementales à adopter un plus grand nombre de pratiques équitables en matière de gestion de l'information. Aux termes de l'article 18 de la *LPRPDÉ*, le CPVP a également le mandat de procéder à la vérification des pratiques en matière de gestion des renseignements personnels dans le secteur privé canadien.

Tel que souligné dans le rapport sur le rendement du CPVP pour 2002-2003, l'adoption de la Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) du gouvernement du Canada s'ajoute aux responsabilités du CPVP. En vertu de cette politique, notre rôle est d'évaluer la mesure dans laquelle l'ÉFVP a réussi à cerner tous les risques d'atteinte à la vie privée contenus dans un projet, ainsi que de donner des conseils sur la pertinence des mesures proposées pour atténuer les répercussions ou les risques cernés. Toujours en vue de protéger le droit à la vie privée des Canadiens et des Canadiennes, le CPVP conseille les organismes publics et privés sur les questions liées à la protection de la vie privée.

Ressources

Les ressources consacrées au résultat stratégique n° 2 correspondent à environ 2,9 millions de dollars, ce qui comprend spécifiquement le financement des examens et des vérifications de conformité effectués par la Direction des examens et pratiques en matière de vie privée et des autres activités liées à ces fonctions. Ce montant comprend également les quelques dépenses connexes partagées par les directions. Le personnel de la section des examens et des pratiques en matière de vie privée est passé de neuf à huit membres en 2003-2004. Au 31 mars 2004, la Direction comptait un directeur général, six agents d'examen et une adjointe administrative.

Résultats obtenus

Vérifications de conformité

Les vérifications de conformité offrent un moyen efficace de cerner et d'aborder les questions liées à la protection de la vie privée qui sont de nature et de portée systémiques. Elles encouragent également la conformité de diverses autres façons, notamment en faisant office de moyen de dissuasion contre la mauvaise gestion des renseignements personnels et de façon d'encourager l'adoption de pratiques exemplaires en sensibilisant les organisations à la protection de la vie privée. En outre, les vérifications de conformité peuvent constituer une démarche coopérative afin d'aborder les préoccupations relatives

à la gestion des renseignements personnels avant qu'elles ne fassent l'objet d'une plainte. La mise en œuvre des recommandations ou des mesures correctives prises par les institutions gouvernementales et les entreprises privées pour remédier aux lacunes relevées lors d'une vérification de conformité peut se révéler avantageuse pour bon nombre de personnes.

En effectuant des vérifications de conformité en vertu de l'article 37 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le Commissariat s'assure que les renseignements personnels des Canadiens et des Canadiennes sont protégés, c'est-à-dire que les renseignements sont recueillis, éliminés, utilisés et communiqués par les institutions gouvernementales selon les « principes équitables de gestion de l'information », qui sont énoncés aux articles 4 à 8 de la *Loi*.

Au cours de la dernière année et en vertu de l'article 37 de la *Loi*, le CPVP a vérifié la conformité des pratiques de gestion de l'information du Conseil canadien des relations industrielles (CCRI) et du Comité des griefs des Forces canadiennes (CGFC).

Les objectifs visés étaient les suivants :

- prendre connaissance des secteurs où le CCRI et le CGFC gèrent des renseignements personnels ainsi que des méthodes utilisées;
- déterminer la mesure dans laquelle leurs politiques et leurs pratiques respectives en matière de gestion de l'information respectent les articles 4 à 8 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- faire des commentaires et des recommandations, le cas échéant.

Le CPVP a également vérifié la conformité du Centre de la sécurité des télécommunications (CST), du Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Comme le précise le rapport sur le rendement du CPVP pour la période se terminant le 31 mars 2003, ces vérifications avaient pour but d'évaluer de quelle façon les mesures antiterroristes prises actuellement influaient sur les pratiques de gestion des renseignements personnels de ces institutions. Selon notre examen, les événements du 11 septembre 2001 n'ont pas modifié en profondeur la gestion des renseignements personnels détenus par le CST et le SCRS. Pour ce qui est de la GRC, nous avons émis un certain nombre de commentaires sur l'échange de renseignements dans le cadre des équipes intégrées de la sécurité nationale (EISN) et des équipes intégrées de la police des frontières (EIPF). Ces questions font l'objet de discussions continues avec la GRC.

Outre ces vérifications de conformité, le CPVP a examiné les ententes, les accords et les protocoles d'entente conclus entre le Canada et les États-Unis qui renferment des dispositions relatives à l'échange de renseignements personnels entre les deux pays. Notre examen nous a permis de constater que bon nombre de ces accords de partage étaient dépourvus de mesures adéquates pour protéger la vie privée. Plus particulièrement, nous avons détecté des lacunes concernant les conflits de compétence et leur incidence sur la protection des renseignements personnels, la pertinence des

dispositions contenues dans les PE relativement à l'échange de renseignements, ainsi que l'intégration de dispositions relatives aux bases de données et à la sécurité en matière de données partagées. Les questions liées à la circulation transfrontalière de renseignements personnels constitueront un problème clé à examiner au cours de la prochaine année.

Vérifications effectuées en vertu de la *LPRPDÉ*

En vertu de l'article 18 de la *LPRPDÉ*, la Commissaire peut procéder à la vérification des pratiques en matière de gestion des renseignements personnels dans le secteur privé. Elle ne peut entreprendre une telle vérification que si elle a des « motifs raisonnables » de croire qu'une organisation de ce secteur a contrevenu à l'une des dispositions de la *Loi*. Au cours de la période visée par le présent rapport, le Commissariat n'a effectué aucune vérification vu la priorité accordée aux autres activités et au peu d'attention portée à la vérification en général. À la fin de l'exercice 2003-2004, le CPVP a commandé une étude à la Direction des examens et pratiques en matière de vie afin de trouver des façons de renforcer la fonction de vérification et de réorienter ses activités.

Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée

En avril 2002, le Conseil du Trésor a publié la nouvelle politique gouvernementale sur les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP), laquelle est entrée en vigueur le 2 mai 2002. En vertu de cette politique, les ministères et organismes fédéraux doivent effectuer des ÉFVP de tous les nouveaux projets qui nécessitent la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels. En plus d'obliger les ministères à fournir au Commissariat une copie du rapport de toutes les ÉFVP effectuées, la Politique précise également que le Commissaire à la protection à la vie privée peut, à sa discrétion, « fournir des conseils et une orientation aux institutions et trouver des solutions aux risques éventuels d'atteinte à la vie privée ».

À l'instar des vérifications de conformité, les ÉFVP offrent une façon proactive de déceler les lacunes possibles d'un programme ou d'un projet donné en matière de gestion des renseignements personnels ainsi que les risques d'atteinte à la vie privée qu'il peut comporter. Avec l'inclusion des principes de protection de la vie privée lors de la conception ou de la refonte des programmes et des services, les ÉFVP veillent à ce que de saines pratiques de gestion des renseignements personnels soient intégrées aux projets dès le départ, de façon à cerner les risques d'atteinte à la vie privée avant que ceux-ci ne deviennent un problème. Puisque de nombreuses initiatives peuvent avoir des répercussions sur le droit à la vie privée de millions de Canadiens et de Canadiennes, l'examen que fait le CPVP des ÉFVP fournit une assurance supplémentaire que les risques d'atteinte à la vie privée d'un projet ont été cernés et que les mesures proposées pour les atténuer sont raisonnables.

De nombreuses présentations reçues dans l'année suivant la mise en œuvre de la Politique présentaient des erreurs et des omissions communes. Nous avons constaté une nette amélioration des rapports d'ÉFVP reçus au cours de la période visée par le présent rapport, tant au niveau de leur qualité que de leur exhaustivité. Le CPVP a reçu 44 ÉFVP

finales, qui ont été présentées avec l'approbation du responsable de l'institution gouvernementale. Il a également reçu 24 rapports d'évaluation préliminaire des facteurs relatifs à la vie privée (ÉPFVP) — il s'agit généralement de la version préliminaire des ÉFVP que les ministères présentent au Commissariat pour examen et commentaires avant que celles-ci ne soient transmises au plus haut responsable du ministère pour approbation et présentation officielle au CPVP.

Parmi les ÉFVP et les ÉPFVP présentées l'an dernier, 18 ont passé par le processus complet d'examen et de consultation, ce qui a permis au Commissariat de conclure que les risques d'atteinte à la vie privée de chacun de ces projets ont été cernés et abordés comme il se doit. L'examen du CPVP et les recommandations qui en ont découlé ont entraîné des changements aux pratiques de gestion de l'information, changements qui ont permis de rendre les pratiques plus conformes aux principes établis de protection des renseignements personnels.

Problèmes nuisant au rendement

Depuis l'entrée en vigueur de la Politique, en mai 2002, plus de 100 ÉFVP et ÉPFVP ont été soumises à l'examen du CPVP. Les niveaux de ressources actuels n'aident guère le CPVP à remplir le rôle consultatif que lui confère cette politique. Durant la première année de son entrée en vigueur, les employés d'autres services du Commissariat ont été réaffectés afin d'aider à l'examen des ÉFVP et des ÉPFVP présentées. Ces mesures étaient temporaires, et les employés ont depuis réintégré leur poste d'attache pour remplir les autres priorités de l'organisation. Les ressources limitées disponibles pour assurer l'examen des ÉFVP et le nombre accru d'ÉFVP et d'ÉPFVP présentées minent notre capacité de fournir aux ministères et aux organismes fédéraux des commentaires en temps opportun. Au cours de l'exercice 2004-2005, le CPVP compte demander des fonds supplémentaires au Conseil du Trésor pour remédier à cette situation, et ce, dans le cadre de la présentation du Commissariat pour obtenir un financement stable à long terme de l'ensemble de ses activités.

Autres activités relatives à la conformité

En plus de mener des activités liées à la vérification de la conformité et à l'ÉFVP, le CPVP fournit aide et conseil aux institutions gouvernementales et aux entreprises du secteur privé dans le but d'assurer un plus grand respect des principes de protection de la vie privée par l'adoption de pratiques équitables en matière d'information et, par conséquent, de mieux protéger le droit à la vie privée des Canadiens et des Canadiennes. Certaines de ces activités sont obligatoires en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *LPRPDÉ*, tandis que d'autres sont imposées par les politiques fédérales. Ce rôle consultatif vient protéger le droit à la vie privée en sensibilisant les ministères et les organisations aux risques d'atteintes possibles à ce droit de leurs activités respectives, en encourageant l'adoption de pratiques exemplaires et en offrant des moyens d'atténuer les éventuels problèmes d'ingérence dans la vie privée.

Tel que nous l'avions mentionné dans nos derniers rapports sur le rendement, Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) – anciennement Développement des ressources humaines Canada – a mis au point un processus d'examen et un protocole de régie pour l'ensemble des activités d'analyse, de recherche et d'évaluation des politiques qui nécessitent la connexion de différentes bases de données. Au cours du dernier exercice, le Commissariat a examiné et donné des observations sur 20 présentations de RHDCC, notamment l'évaluation du programme d'assurance-emploi depuis sa refonte en 1996, de même que la réussite de diverses ententes sur le développement du marché du travail et études portant sur le Programme canadien de prêts aux étudiants. Nous avons également examiné cinq propositions de couplage des données présentées par des ministères et organismes fédéraux en vertu de la Politique du Conseil du Trésor sur le couplage des données.

Pour ce qui est du secteur privé, l'alinéa 7(3)f) de la *LPRPDE* oblige les entreprises à aviser le CPVP lorsqu'elles prévoient communiquer des renseignements personnels « à des fins statistiques ou à des fins d'étude ou de recherche érudites » sans le consentement de la personne concernée. Dans le cadre de cette exigence, les entreprises doivent faire la preuve que les renseignements qu'elles envisagent de communiquer ne serviront qu'« à des fins statistiques ou à des fins d'étude ou de recherche érudites ». Ces fins ne peuvent être réalisées que si le renseignement est communiqué; le consentement est pratiquement impossible à obtenir et l'organisation qui prévoit communiquer les renseignements prend les mesures nécessaires pour s'assurer que ceux-ci seront utilisés de façon à préserver leur confidentialité. Au cours de la période visée par le présent rapport, le Commissariat a reçu et examiné quatre avis de ce genre.

En plus de voir aux activités d'examen découlant des obligations établies par une loi ou une politique gouvernementale, le CPVP a continué d'offrir des services-conseils aux ministères et aux entreprises privées sur des questions comme l'élaboration et la refonte de politiques, l'interprétation des lois et l'application des principes de protection de la vie privée. Les conseils du CPVP ont donné lieu aux changements suivants :

- la décision de limiter la collecte de renseignements personnels au strict minimum;
- l'instauration de mesures afin de veiller à ce que les renseignements personnels utilisés à des fins administratives soient exacts, à jour et aussi complets que possible;
- l'adoption de mesures de sécurité pour protéger adéquatement les renseignements personnels;
- la mise en œuvre de mesures de protection visant à restreindre l'utilisation des renseignements personnels.

V.3 RÉSULTAT STRATÉGIQUE 3 – Favoriser la sensibilisation et la compréhension du public à l'égard des questions de protection de la vie privée.

Contexte et historique

La Commissaire à la protection de la vie privée est chargée, sous le régime de la *LPRPDÉ*, d'entreprendre des activités de sensibilisation du public pour veiller à ce que les milieux d'affaires canadiens remplissent leurs obligations et que la population canadienne connaisse ses droits.

Pour voir à la mise en œuvre complète de la *LPRPDÉ*, il a fallu se concentrer sur les activités de communication auprès des milieux d'affaires des quatre coins du Canada. Il faut faire connaître la *LPRPDÉ* aux entreprises afin qu'elles puissent s'y conformer et permettre ainsi aux citoyens d'exercer pleinement leurs droits en vertu de la nouvelle loi.

La Direction de l'éducation du public et des communications joue un rôle de premier plan dans les activités d'éducation et de sensibilisation du public menées par le Commissariat. De leur côté, la Direction de la recherche et de la politique, la Direction des enquêtes et des demandes de renseignements ainsi que la Direction des examens et pratiques en matière de vie privée ont elles aussi contribué à accroître la connaissance des droits et des obligations en matière de protection de la vie privée.

Bon nombre de petites et moyennes entreprises ont demandé au Commissariat d'expliquer et de clarifier les répercussions de la loi sur leur industrie. Fort de cette constatation, le CPVP a surtout adressé ses activités de communication aux entreprises au cours du quatrième trimestre de l'exercice 2003-2004. Comme la *Loi* est à présent en vigueur dans son intégralité, la priorité sera d'informer et de renseigner la population canadienne.

Comme le précise la section II, le troisième nouveau résultat stratégique, soit *favoriser la compréhension des droits et des obligations en matière de protection de la vie privée* (tel qu'établi lors de l'atelier sur le processus de planification stratégique du CPVP), a mis l'accent sur les responsabilités des entreprises et des organismes du secteur public, ainsi que sur les mesures de protection de la vie privée des Canadiens et des Canadiennes aux termes de la *Loi*.

Au cours du prochain exercice, le CPVP élaborera et mettra en œuvre une approche stratégique et proactive à l'égard de la planification et de l'exécution des communications afin de mener une campagne plus complète de sensibilisation du public à la *LPRPDÉ* et de mieux faire connaître les principaux principes de protection de la vie privée prévus dans les deux lois canadiennes en la matière.

Ressources

Les ressources utilisées en 2003-2004 pour le *résultat stratégique* n° 3 - *Favoriser la sensibilisation et la compréhension du public à l'égard des questions de protection de la vie privée* correspondent à environ 2,0 millions de dollars et comprennent des activités financées par la Division des communications, la Division de la recherche et de l'analyse stratégique et le Service des demandes de renseignements. Il convient de noter que la Direction de la gestion intégrée du CPVP joue un rôle de soutien dans l'exécution des activités liées à ce résultat. Le montant comprend également les quelques dépenses connexes partagées par les directions. Durant cette période, on comptait en tout 15 employés affectés aux activités relevant de ce résultat stratégique, dont cinq équivalents temps plein (ETP) à la Direction de l'éducation du public et des communications, 5 ETP à la Direction de la recherche et de la politique, de même qu'un gestionnaire et 4 préposés au Service des demandes de renseignements.

Résultats obtenus

La Direction de l'éducation du public et des communications, de même que la Direction de la recherche et de la politique se sont employées à mener des recherches, à encourager des débats publics et à sensibiliser davantage les gens à un certain nombre de questions d'importance nationale liées à la protection de la vie privée.

Le CPVP a mis sur pied un groupe de travail sur la *LPRPDÉ* chargé de mener les activités liées à cette loi et de concevoir des outils pour sensibiliser davantage les entreprises et les citoyens à ce sujet. Le groupe de travail se compose de représentants de la Division juridique, de la Direction des enquêtes et des demandes de renseignements, de la Direction de la recherche et de la politique, de la Direction des examens et pratiques en matière de vie privée et de la Direction de l'éducation du public et des communications. Une fois instauré à la fin de l'automne 2003, le groupe de travail a rédigé et publié cinq nouvelles fiches d'information afin d'expliquer la *Loi* aux divers publics cibles. En plus d'avoir reçu des commentaires positifs des organisations, ces fiches ont fait l'objet d'environ 44 300 consultations sur le site Web du CPVP.

En vue de l'entrée en vigueur de la *LPRPDÉ* dans son intégralité, le CPVP a lancé une campagne d'éducation du public visant spécifiquement les entreprises afin de s'assurer que celles-ci connaissent leurs obligations et se conforment à la loi. Les tactiques de communication utilisées lors de la campagne ont été notamment l'élaboration d'une trousse d'information électronique à l'intention des entreprises, qui a servi de guichet unique pour informer celles-ci sur le respect de la *Loi*. Cette initiative a été lancée au quatrième trimestre de l'exercice 2003-2004. En date du présent rapport, cette page du site Web avait reçu près de 200 000 visiteurs.

Le CPVP a également travaillé avec d'autres ministères fédéraux afin d'offrir au secteur de la santé des outils pour l'aider à se conformer à la *LPRPDÉ* (http://e-com.ic.gc.ca/epic/internet/inecic-ceac.nsf/en/h_gv00207e.html).

Les relations avec les médias ont grandement contribué à susciter un débat public fructueux sur des questions d'importance nationale liées à la protection de la vie privée. Le CPVP a répondu à des centaines de demandes présentées par les médias et donné de nombreuses entrevues.

Le programme de publications du CPVP constitue un autre volet important de la campagne d'éducation du public menée par le Commissariat. Ce dernier a mis à jour et réédité deux guides sur la *LPRPDÉ* : l'un destiné à aider les entreprises à comprendre leurs obligations, et l'autre à l'intention des citoyens pour les informer de leurs droits. D'autres documents, notamment des fiches d'information, des signets et des affiches, sont disponibles sur demande en version imprimée ou peuvent être commandés à partir du site Web du CPVP. Au cours de la période visée par le présent rapport, le CPVP a distribué environ 17 000 exemplaires de ces documents d'information afin de mieux renseigner les entreprises, les associations et la population du Canada.

Au cours du présent exercice, le CPVP a profité d'allocutions et d'activités spéciales pour sensibiliser davantage les Canadiens et les Canadiennes, les entreprises et les associations aux lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels et à diverses autres questions touchant la protection de la vie privée. Durant la période visée par le présent rapport, le CPVP a reçu des centaines d'invitations pour participer à des conférences et à d'autres activités spéciales. La Commissaire et ses prédécesseurs, ainsi que les cadres supérieurs du Commissariat, ont livré près de 50 allocutions et présentations, ce qui leur a permis de sensibiliser des milliers de personnes. Bon nombre de ces allocutions mettaient l'accent sur le respect de la *LPRPDÉ* par le secteur privé ou sur l'importance d'un juste équilibre entre la protection de la vie privée et la sécurité à la suite des événements du 11 septembre.

L'entrée en vigueur de la *LPRPDÉ* dans son intégralité a fait grimper le nombre d'invitations à présenter un exposé. Le CPVP a donc offert à ses représentants une formation visant à améliorer leurs techniques d'expression orale pour que ceux-ci puissent capter l'attention de l'auditoire. En outre, pour satisfaire aux demandes d'allocutions provenant des groupes d'affaires et offrir une solution de rechange en cas de refus, le CPVP a conçu une allocution interactive sur la *LPRPDÉ* en format vidéo, laquelle est également disponible en version imprimée pour la rendre le plus accessible possible. Cette allocution est offerte depuis le début de l'exercice 2004-2005.

Tel qu'il est mentionné plus haut, tous les documents du Commissariat sont affichés sur son site Web, qui est de plus en plus consulté. Au cours de la période visée par le présent rapport, on a enregistré une moyenne d'environ 70 000 visites au site Web par mois. Parmi les sections clés auxquelles on a accédé sur le site, mentionnons le guide à l'intention des entreprises, qui a attiré près de 5 100 visiteurs par mois (au lieu des 1 500 visiteurs par mois au cours de l'exercice précédent). Voilà une bonne indication que les entreprises comptent sur le Commissariat pour obtenir de l'information sur la façon d'appliquer la *LPRPDÉ*. Le CPVP a apporté des améliorations à son site Web afin que celui-ci soit davantage en mesure de rendre le public encore plus conscient et au fait des principales questions liées à la protection de la vie privée et des deux lois fédérales en

la matière. Il s'est efforcé de restructurer son site afin que celui-ci soit conforme aux normes du gouvernement sur la normalisation des sites Internet. Le moteur de navigation et/ou de recherche a été considérablement amélioré pour faciliter la tâche aux visiteurs. Nous ferons un rapport plus complet des améliorations apportées à notre site Web au cours du prochain exercice.

Le CPVP répond chaque mois à des centaines de demandes de renseignements provenant du grand public, des institutions gouvernementales et des entreprises privées qui communiquent avec lui pour obtenir des conseils et des renseignements sur diverses questions liées à la protection de la vie privée – questions qui sont de plus en plus diversifiées et complexes. En 2003-2004, le Commissariat a reçu en tout 20 666 demandes de renseignements, ce qui représente une augmentation de 52 % par rapport à l'exercice précédent. De ces demandes, 15 938 (77 %) concernaient la *LPRPDÉ* (10 083 appels téléphoniques et 5 855 demandes par écrit). La majorité des demandes de renseignements sur la *LPRPDÉ* provenaient d'entreprises ayant besoin d'information sur la mise en œuvre complète de la *Loi*. Les autres demandes reçues (4 728) concernaient la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (2 580 appels téléphoniques et 2 148 demandes par écrit). Le personnel affecté aux demandes de renseignements a été dépassé par l'augmentation sans précédent du nombre de demandes de renseignements et a dû se faire aider par des employés d'autres secteurs du Commissariat, en particulier des enquêtes, pour répondre à toutes ces demandes, tant au téléphone que par écrit. Et cette hausse n'a donné aucun signe d'accalmie puisque la population est de plus en plus nombreuse à connaître l'existence de la *LPRPDÉ*. On s'attend donc à ce que les demandes de renseignements représentent un défi constant tout au long de 2004-2005.

En outre, la Direction de la recherche et de la politique du CPVP a grandement contribué aux efforts de sensibilisation du public. Elle fait office de centre d'expertise sur les questions liées à la protection de la vie privée au Canada et à l'étranger et est chargée d'effectuer des recherches sur les tendances, de fournir une analyse sur des questions clés, de même que de formuler des politiques et des positions visant à garantir la protection du droit à la vie privée des Canadiens et des Canadiennes. En 2003-2004, la Direction a offert cette expertise à la Commissaire et au CPVP, à l'appui d'un certain nombre d'activités qui ont permis de faire davantage connaître et comprendre à la population canadienne les questions liées à la protection de la vie privée, notamment des consultations auprès d'intervenants clés, l'apport de connaissances et d'information spécialisées pour des allocutions, la présentation d'exposés sur les questions liées à la protection de la vie privée, l'élaboration de positions sur diverses questions et la rédaction de documents en vue de comparutions devant des comités de la Chambre des communes et du Sénat.

Dans le but d'offrir au personnel des occasions d'améliorer leurs connaissances et d'interagir avec les autres intervenants du milieu de la protection de la vie privée, le CPVP en a lancé en 2004 une série de déjeuners-conférences avec des conférenciers de prestige invités pour parler de leur spécialité et de leur expérience du domaine de la protection de la vie privée et des renseignements personnels. En mars 2004, à l'occasion de sa toute première causerie, le CPVP a invité un grand spécialiste des technologies de

l'information et des communications, qui nous a fait part de sa vision de la protection des renseignements personnels et de la vie privée, ainsi que de la sécurité des systèmes d'information.

Nous avons déjà mentionné plus haut que d'autres directions, par exemple la Direction des enquêtes et la Direction des examens et pratiques en matière de vie privée, ont également permis de faire davantage connaître les divers aspects de la protection de la vie privée. Par exemple, pendant les enquêtes, nos échanges avec les représentants d'autres organisations et ministères ont permis à ceux-ci de connaître les principes du droit à la vie privée ainsi que les obligations et responsabilités qui leur incombent en vertu des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels. De cette façon, nous aidons les organisations à mieux saisir les divers enjeux de la protection de la vie privée. En sensibilisant davantage les organisations de cette façon, nous travaillons à leur avantage et à celui des Canadiens et des Canadiennes.

Section VI – Rendement financier

Aperçu du rendement financier

Le Rapport des plans et priorités du CPVP pour 2003-2004 fait état de dépenses prévues de 11,2 millions de dollars. Ce montant a été réduit au début de l'exercice financier en raison des faits qui se sont produits au cours de 2002-2003, à savoir un dépassement des dépenses prévues de 200 000 dollars et un gel de 200 000 dollars attribuable à la réception de fonds additionnels en 2002-2003. Par le truchement du Budget supplémentaire des dépenses et des crédits 5, 10 et 15 du Conseil du Trésor, le CPVP a reçu un montant additionnel de 1,1 million de dollars pour l'ensemble des autorisations, y compris les cotisations aux régimes de prestations aux employés, pour un total de 12 millions de dollars en 2003-2004.

Le budget total de fonctionnement du CPVP ne comprend pas les cotisations aux régimes de prestations aux employés et s'élève à 10,5 millions de dollars.

Les dépenses réelles pour l'exercice 2003-2004 se sont élevées à 9,9 millions de dollars (sans compter les cotisations aux régimes de prestations aux employés), de sorte qu'un montant de 600 000 dollars n'a pas été utilisé.

Sous-utilisation des autorisations

Le CPVP a sous-utilisé ses autorisations à hauteur de 600 000 dollars, pour les raisons suivantes :

- le CPVP a reçu 700 000 dollars dans le Budget supplémentaire des dépenses (B), à la suite des faits qui ont mis en cause en 2003-2004 l'ancien Commissaire, au titre des coûts de transition dans l'organisation et de mesures correctrices; ces crédits ont été reçus plus tard que prévu (décembre 2003), de sorte que la mise en oeuvre de certaines initiatives a été retardée; également, le Commissariat a perdu son pouvoir délégué en matière de dotation, ce qui s'est traduit par des délais beaucoup plus longs pour la dotation des postes vacants, phénomène qui a retardé la réalisation de certaines initiatives prévues; les initiatives de modernisation de la gestion se poursuivront en 2004-2005 et seront financées par le report de 5 % des autorisations de 2003-2004 (500 000 dollars);
- également à la suite des faits qui se sont produits au début de l'exercice 2003-2004, le Commissariat n'a pas pu effectuer ses contributions, ce qui explique la sous-utilisation d'un montant de 200 000 dollars de cette affectation.

Tableaux des résumés financiers

Les tableaux présentés dans cette section résument les renseignements financiers sous quatre rubriques :

- **Budget principal des dépenses** – Niveaux budgétaires du CPVP figurant dans le Budget de 2003-2004 – Rapport sur les plans et les priorités.
- **Dépenses prévues** – Dépenses prévues au début de l'exercice financier, selon le Budget des dépenses de 2003-2004 – Rapport sur les plans et les priorités.
- **Total des autorisations** – Le niveau des dépenses autorisées par le Parlement, y compris le Budget supplémentaire des dépenses et les virements du Conseil du Trésor (crédits 5, 10 et 15), tenant compte de l'évolution des priorités, des coûts accrus et des imprévus.
- **Dépenses réelles** – Le montant réellement dépensé au cours de l'exercice 2003-2004, comme l'indiquent les Comptes publics.

Tableau 1 – Sommaire des crédits votés

Le tableau qui suit donne les niveaux de dépenses autorisés par le Parlement y compris le Budget supplémentaire des dépenses et autres autorisations

La différence entre les dépenses planifiées et le total des autorisations s'explique principalement par les crédits additionnels reçus au cours de l'exercice (voir la note ci-dessous).

Besoins financiers par autorisation (milliers de dollars)					
		2003-2004			
Crédit		Budget des dépenses	Dépenses prévues	Total des Autorisations	Dépenses réelles
	CPVP				
45	Dépenses de fonctionnement	9 619	9 619	10 292	9 854
	Subventions et contributions	198	198	198	-
(S)	Cotisations aux RPE*	1 415	1 415	1 469	1 238
	Total CPVP	11 232	11 232	11 959	11 092

* RPE = Régimes de prestations aux employés

Nota : Le total des autorisations se présente comme suit : Budget principal des dépenses - 9,8 M\$; Budget supplémentaire des dépenses (B) – 700 000 \$; Crédit 5 du CT – 200 000 \$; Crédit 15 du CT – 100 000 \$; Crédit 10 du CT 100 000 \$; Budget supplémentaire des dépenses (B) de 2002-2003 – (200 000 \$); dépassement de 2002-2003 – (200 000 \$); Cotisations aux régimes de prestations aux employés – 1,5 M\$.

Tableau 2 – Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Le tableau suivant indique en détail comment se répartissent les dépenses totales prévues, les autorisations et les dépenses réelles (en caractères gras) pour l'exercice 2003-2004, par secteur d'activité, ainsi que la nature des dépenses. Les différences entre les dépenses prévues et le total des autorisations par secteur d'activité sont principalement dues au fait que des crédits supplémentaires ont été attribués au cours de l'exercice.

Tableau 2 - Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues et dépenses réelles du Commissariat par secteur d'activités (milliers de dollars)							
Secteur d'activité	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions & Contributions	Dépenses brutes totales	Moins Recettes disponibles	Dépenses nettes totales
Protection des renseignements personnels							
- Secteur public fédéral							
Budget principal des dépenses		4,201	-	-	4,201	-	4,201
Dépenses prévues	40	4,201	-	-	4,201	-	4,201
Total des autorisations		4,201	-	-	4,201	-	4,201
Dépenses réelles totales	35	4,195	-	-	4,195	-	4,195
Protection des renseignements personnels							
- Secteur privé							
Budget principal des dépenses		5,470	-	198	5,668	-	5,668
Dépenses prévues	40	5,470	-	198	5,668	-	5,668
Total des autorisations		5,470	-	198	5,668	-	5,668
Dépenses réelles totales	36	4,768	-	-	4,768	-	4,768
Gestion intégrée							
Budget principal des dépenses		1,363	-	-	1,363	-	1,363
Dépenses prévues	23	1,363	-	-	1,363	-	1,363
Total des autorisations		2,091	-	-	2,091	-	2,091
Dépenses réelles totales	23	2,129	-	-	2,129	-	2,129
Coût total							
Budget principal total des dépenses		11,034	-	198	11,232	-	11,232
Dépenses totales prévues	103	11,034	-	198	11,232	-	11,232
Total des autorisations		11,762	-	198	11,960	-	11,960
Dépenses réelles totales	96	11,092	-	-	11,092	-	11,092
Coût des services fournis par d'autres ministères et organismes							
Total des autorisations		1,188	-	-	1,188	-	1,188
Dépenses réelles totales		1,188	-	-	1,188	-	1,188
Coût net du programme							
Total des autorisations	105	12,950	-	198	13,148	-	13,148
Dépenses réelles totales	96	12,280	-	-	12,280	-	12,280

Nota : Le total des autorisations se présente comme suit : Budget principal des dépenses - 9,8 M\$; Budget supplémentaire des dépenses (B) – 700 000 \$: Crédit 5 du CT – 200 000 \$; Crédit 15 du CT – 100 000 \$; Crédit 10 du CT 100 000 \$; Budget supplémentaire des dépenses (B) de 2002-2003 – (200 000 \$); dépassement de 2002-2003 – (200 000 \$); Cotisations aux régimes de prestations aux employés – 1,5 M\$.

Tableau 3 – Comparaison historique des dépenses totales prévue et des dépenses réelles

Ce tableau donne un aperçu historique des dépenses par secteur d'activité; il donne également une comparaison entre les dépenses totales

Comparaison historique des dépenses prévues du Commissariat et des dépenses réelles par secteur d'activité (en milliers de dollars)						
Secteur d'activité	Réelles 2001-2002	Réelles 2002-2003	2003-2004			
			Total Budget principal	Total prévisions	Autorisations	Dépenses réelles
Protection du personnel Information - Secteur public fédéral	8,800	5,190	4,201	4,201	4,201	4,195
Protection du personnel Information - Secteur privé	600	5,583	5,668	5,668	5,668	4,768
Gestion intégrée	2,000	1,387	1,363	1,363	2,091	2,129
Total	11,400	12,160	11,232	11,232	11,960	11,092

Nota : Le total des autorisations se présente comme suit : Budget principal des dépenses - 9,8 M\$; Budget supplémentaires des dépenses (B) – 700 000 \$: Crédit 5 du CT – 200 000 \$; Crédit 15 du CT – 100 000 \$; Crédit 10 du CT 100 000 \$; Budget supplémentaire des dépenses (B) de 2002-2003 – (200 000 \$); dépassement de 2002-2003 – (200 000 \$); Cotisations aux régimes de prestations aux employés – 1,5 M\$.

Tableau 4 – Concordance entre les résultats stratégiques et les secteurs d'activité

Le tableau ci-dessous illustre le lien entre les résultats stratégiques et les secteurs d'activité, sous l'angle des montants réellement dépensés.

(Milliers de \$)

Résultat stratégique	Secteurs d'activité			Total par résultat stratégique
	Secteur public fédéral	Secteur privé	Gestion intégrée	
Promouvoir l'adoption par les organisations du secteur public et du secteur privé de pratiques équitables en matière d'information, lors de la tenue d'enquêtes sur des plaintes.	1 956	3 011	1 180	6 147
Protéger le droit à la vie privée des Canadiens et des Canadiennes en effectuant des vérifications et des analyses.	1 969	394	561	2 924
Hausser le niveau de sensibilisation et de compréhension du public aux questions liées à la protection de la vie privée.	270	1 363	388	2 021
Total par secteur d'activité	4 195	4 768	2 129	11 092

Les montants indiqués ci-dessus comprennent les cotisations aux régimes de prestations aux employés (RPE), qui sont des dépenses obligatoires du CPVP.

États financiers selon la comptabilité d'exercice

Depuis plusieurs années, dans le cadre de la Stratégie d'information financière, le receveur général du Canada et les ministères collaborent à la mise en place de nouveaux systèmes d'information financière et acquièrent l'expertise comptable que nécessite la mise en place d'une comptabilité d'exercice intégrale. En plus de superviser cette initiative, le Secrétariat du Conseil du Trésor a élaboré les politiques et les programmes de formation requis, en comptabilité, pour que puisse être adoptée dans l'ensemble du gouvernement la comptabilité d'exercice.

Les organismes nationaux et internationaux de normalisation de la comptabilité et la vérificatrice générale appuient vivement l'adoption de la comptabilité d'exercice. Il s'agit d'une méthode déjà utilisée par de nombreux gouvernements provinciaux et étrangers, notamment les États-Unis, l'Australie et la Nouvelle-Zélande. En comptabilité d'exercice, les états financiers d'une entité donnent une image plus complète et plus actuelle de sa situation financière et ils traduisent mieux l'effet de phénomènes et de décisions économiques qui se sont produits au cours de l'exercice. La transparence et la responsabilité découlent d'une meilleure information.

À l'échelle du gouvernement, le Budget de 2004 a été préparé entièrement selon la méthode de comptabilité d'exercice tout comme les états financiers sommaires de 2003-2004, présentés dans les Comptes publics.

On a commencé à publier dans les rapports sur le rendement des différents ministères et organismes des états financiers fondés sur la comptabilité d'exercice. Les établissements publics ont commencé à présenter des états financiers établis au moyen de la comptabilité d'exercice dans le volume II, partie II, des Comptes publics du Canada de 2001-2002.

Nota :

Les états financiers vérifiés n'ont pas été complétés au moment de la publication du Rapport ministériel sur le rendement. Les états seront inclus dans le Rapport annuel au Parlement 2003-2004.

Section VII – Renseignements supplémentaires

A. Lois appliquées par la Commissaire à la protection de la vie privée

La Commissaire à la protection de la vie privée rend compte au Parlement de l'application de :

<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	L.R.C. (1985), ch. P21, modifiée en 1997, ch. 20, art. 55
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques</i>	L.C. (2000), ch. 5

B. Rapports annuels législatifs et autres publications

Les rapports annuels de la Commissaire sur les questions relatives à la protection de la vie privée sont affichés sur le site Web du Commissariat.

- **Rapport annuel 2003-2004 de la Commissaire à la protection de la vie privée.** Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada, Ottawa, 2003. Disponible sur disquette et en version papier auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, Ottawa, Canada K1A 1H3; (613) 995-8210 et sur le site Web du Commissariat.
- **Budget des dépenses 2003-2004 : *Rapport sur les plans et les priorités*.** Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 2003. On peut se le procurer dans les librairies locales ou par la poste; s'adresser à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada – Édition, Ottawa (Canada), K1A 0S9
- Site Web du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada : www.privcom.gc.ca

C. Pour de plus amples renseignements

Renée Couturier
Directrice par intérim, Services des Communications
Commissariat à la protection de la vie privée
Place de Ville, Tour B
112, rue Kent, bureau 300
Ottawa (Ontario)
K1A 1H3

Téléphone : (613) 996-5336
Télécopieur : (613) 995-1139

Annexe 1 – Observations et analyse de la gestion

État des résultats de fonctionnement

Pour l'exercice 2003-2004, le coût net du fonctionnement du Commissariat à la protection de la vie privée s'élève à 12,089 millions de dollars. Cette somme comprend des dépenses comptabilisées estimées à 1,338 million de dollars pour les services offerts gratuitement au CPVP par d'autres ministères et organismes fédéraux. Les salaires et les avantages sont l'élément le plus important de la base de coûts du CPVP. Ces dépenses atteignent 8,641 millions de dollars en 2003-2004, ce qui comprend les avantages à la charge de l'employeur. Les coûts en salaires et avantages ont représenté 71 % des frais de fonctionnement totaux durant ce même exercice, ce qui correspond à notre niveau historique d'environ 70 % des dépenses totales de fonctionnement du CPVP au cours des derniers exercices budgétaires.

En 2003-2004, les dépenses totales de fonctionnement liées aux activités du CPVP consacrées au secteur public s'élèvent à 5,609 millions de dollars, tandis que le montant correspondant alloué aux activités visant le secteur privé est de 4,705 millions de dollars. Les sommes allouées aux activités visant le secteur public sont supérieures à celles investies dans les activités visant le secteur privé en raison des retards dans la réalisation des activités du CPVP liées à la *LPRPDÉ*, dans la foulée des événements ayant mené à la démission de l'ancien commissaire en juin 2003 et y ayant fait suite. Dans la dernière partie de l'exercice, les activités visant le secteur privé ont reçu une attention plus soutenue en raison de la dernière étape de l'entrée en vigueur de la *LPRPDÉ*, le 1^{er} janvier 2004. Cette attention accrue entraînera l'exécution d'un pourcentage beaucoup plus élevé d'activités liées au secteur privé en 2004-2005.

État de la situation financière

Les sommes à recevoir sont passées de 0,280 million de dollars au début de 2003-2004 à 0,384 million de dollars à la fin du même exercice. Cette augmentation des sommes à recevoir découle de la comptabilisation des montants recouvrables, principalement auprès d'anciens employés du CPVP, tels qu'indiqués dans le rapport de vérification du CPVP rédigé par la vérificatrice générale en septembre 2003 et validés subséquemment par le Commissariat, moins les sommes recouvrées à la fin de l'exercice.

Les allocations de départ accumulées par les employés ont diminué de 0,105 million de dollars au cours de 2003-2004, passant de 1,352 million au début de l'exercice à 1,247 million à la fin de l'année. Cette diminution s'explique par la réduction du nombre d'employés nommés pour une période indéterminée et de ceux nommés pour une période déterminée, qui est passé de 102 au 31 mars 2003 à 92 au 31 mars 2004, en raison des retards/délais subis par le Commissariat dans la dotation d'un certain nombre de postes clés.

État des mouvements de trésorerie

Puisque le CPVP ne dispose d'aucune source de recettes externes, ses mouvements de trésorerie, dont le principal élément est le coût net de son fonctionnement, sont négatifs. Pour l'exercice 2003-2004, les mouvements de trésorerie nets du CPVP, qui sont fournis par le gouvernement, s'établissent à - 10,730 millions de dollars.

Annexe 2 – Mesures de la gestion

Mesures correctives

Introduction

Comme nous l'avons indiqué précédemment dans le rapport, un certain nombre de vérifications et d'examen des processus, des activités et des mécanismes de contrôle du CPVP ont été menés par le Bureau du vérificateur général et par des représentants des organismes centraux pendant l'exercice 2003-2004. Nous rendons des comptes régulièrement au Conseil du Trésor, à la CFP, à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPCA) et au Bureau du vérificateur général sur l'avancement des mesures correctives qui ont été prises afin de remédier aux lacunes relevées dans les vérifications et les examens en question. Le tableau qui suit résume les préoccupations les plus importantes qui ont été soulevées et les mesures correctives correspondantes qui ont été prises, conformément au rapport des mesures correctives de mars 2004.

Mesures de la gestion

Sujet	Rapport de la VG	Rapport de la CFP	Évaluation de la capacité – FCM	Rapport McLure du SCT	État d'avancement
<u>Gestion générale</u> Gouvernance			✓		L'organigramme et la structure organisationnelle du Commissariat ont été révisés au début de 2004. Des comités fonctionnels ont été mis sur pied, de même qu'un conseil consultatif externe.
Cadre efficace de contrôle de la gestion	✓		✓		Deux commissaires adjoints et un agent en chef des finances ont été nommés en 2003. Une nouvelle délégation des pouvoirs en matière financière et architecture d'activités de programmes ont été mises en œuvre. Les gestionnaires et les employés ont reçu une formation sur les lois et les politiques financières.
Surveillance active	✓		✓	✓	Un cadre de mesure du rendement est en voie d'élaboration, pour l'évaluation des progrès réalisés en vue de l'atteinte des objectifs stratégiques du CPVP, ainsi qu'une fiche de rendement mensuelle pour l'examen du rendement opérationnel.
Valeurs de la fonction publique		✓	✓		Le Commissaire adjoint à la protection de la vie privée a été nommé « champion des valeurs et de l'éthique ». Une formation a été donnée aux gestionnaires et aux employés.

Gestion des relations avec les partenaires et les clients			✓		Des réunions régulières ont lieu avec les homologues provinciaux. De plus, un programme de contributions a été lancé.
---	--	--	---	--	---

Sujet	Rapport de la VG	Rapport de la CFP	Évaluation de la capacité – FCM	Rapport McLure du SCT	État d'avancement
Fonction de contrôleur moderne (FCM)			✓		L'agent en chef des finances a été désigné « champion de la fonction de contrôleur moderne* ». Le plan d'action du CPVP concernant la FCM a été présenté au Conseil du Trésor.
					* et l'ÉGS du CPVP fera office de comité directeur de la fonction de contrôleur moderne au CPVP.
Gestion des ressources humaines Classification	✓				On a terminé la Phase I de l'examen des niveaux de classification de 17 postes relevés dans le rapport de sept. 2003 du BVG. La Phase II des examens de la classification est en cours et devrait être terminée au plus tard à la fin de juillet.
Dotation en personnel		✓			Un plan d'action et une stratégie en matière de RH ont été élaborés. Les besoins en dotation ont été établis conformément au plan stratégique du CPVP.
Prime de rendement	✓				Les contrats de gestion de 2003-2004 ont été signés, et on met la dernière main à ceux de 2004-2005.
Récompenses et reconnaissance du mérite			✓		Un programme de récompenses et de reconnaissance du mérite est en voie d'élaboration.
Comités des RH	✓				Un comité patronal-syndical et un comité de santé et sécurité au travail ont été établis.
Formation et perfectionnement du personnel				✓	Le CPVP travaille de concert avec l'École de la fonction publique du Canada à la mise au point d'un programme d'apprentissage. Des gestionnaires et des employés s'emploient à élaborer des programmes d'acquisition du savoir.
Rapport au Parlement	✓				Le CPVP et le CT ont déposé le rapport final sur les recouvrements en avril 2004. Les recouvrements, qui vont bon train, ont été perçus.
Gestion				✓	Un agent en chef des finances a

<u>financière</u>					été nommé. Le plan de la fonction de contrôleur moderne a été élaboré et présenté au Conseil du Trésor. Les politiques financières ont été revues, et une formation a été donnée aux gestionnaires et aux employés.
Fonction de contrôleur moderne					

Sujet	Rapport de la VG	Rapport de la CFP	Évaluation de la capacité – FCM	Rapport McLure du SCT	État d'avancement
Processus de planification des activités et de gestion du rendement			✓	✓	Un processus de planification stratégique proprement dit a été mis sur pied. Un cadre d'évaluation du rendement est en voie d'élaboration. Les ententes de rendement sont désormais liées aux objectifs organisationnels.
Gestion du risque Mise en oeuvre de la gestion du risque			✓		La question est abordée dans le processus de planification stratégique et le plan d'action relatif à la fonction de contrôleur moderne. Un plan de reprise des activités et une stratégie à long terme en matière de technologies de l'information sont en voie d'élaboration.